

أساليب تقديم المحتوى في المواقع الإلكترونية الإخبارية الناشرة بالعربية وتقييم خدماتها (بي بي سي عربي وسي أن أن بالعربية نموذجاً)

أمل قشور^{1*}، عماد بشير¹

¹ كلية الاعلام والتوثيق في الجامعة اللبنانية بيروت، لبنان
دراسات المعلومات والمكتبات في الجامعة اللبنانية.

*amal.kchour@hotmail.com

مستخلص

تحتل تقنية "قابلية الاستخدام" (Usability) حيزاً واضحاً في إطار تقييم المواقع الإلكترونية ومن ضمنها المواقع الإخبارية ومواقع خدمات المعلومات. تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الأساليب التي تتبعها المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية لنواحي تصنيفها للمادة الإعلامية، وأساليب عرضها. وتبيان طرق الوصول الى المحتوى الرقمي في هذه المواقع وتفحص الخدمات الإعلامية المتوافرة من خلالها. كما، تُقِيم الدراسة المواقع انطلاقاً من معايير "قابلية الاستخدام".

تشكل عينة الدراسة من موقعين اخباريين تابعان لمؤسسات إعلامية تقع في إطار شبكات الإعلام العالمية. وهما موقع "سي ان ان بالعربية" و "بي بي سي العربي". اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استمارة تقييم مؤلفة من قسمين. يحتوي القسم الأول منها على مجموعة من المعايير والمبادئ المبنية على قواعد "قابلية الاستخدام"، بينما يتضمن القسم الثاني مجموعة من العناصر المعنية بتقييم أسلوب تقديم المحتوى. ومن أجل قياس درجة قوة العناصر المقيمة وضعفها في هذين الموقعين اعتمدت الدراسة على جدول نيلسن ويسمى "تصنيف قوة قابلية الاستخدام وعمقها". كما اعتمدت الدراسة على الملاحظة المحددة والمباشرة لتفحص المحتوى الإعلامي للمواقع الإخبارية بهدف التعرف على المواد الإعلامية المنشورة فيها لنواحي عددها، تصنيفها ومصادرها خلال فترتين في أشهر متباعدة من العام ٢٠١٢، وفترة ثالثة من العام ٢٠١٣.

وتبين من خلال تفحص مدى قوة وعمق قابلية الاستخدام في المواقع الإخبارية موضوع الدراسة تلتزم الى حد كبير بالمعايير الخاصة بقابلية الاستخدام لناحيتي الشكل والتصميم في المظهر العام للموقع. في حين انها تعاني من عيوب في توفير الوصول الى المعلومات والبحث فيها واسترجاعها. فهي لا تتيح خيارات متعددة للبحث مما يعيق استرجاع المعلومات. ويظهر الخلل في التصنيف لدى هذه المواقع لناحية عدم التزامها بأسس واضحة في التصنيف وعدم اعتمادها على منهجية موحدة في كافة أقسام الموقع. ويتبين لنا خلال فترة الدراسة التحديث الدائم للمواقع عن طريق ادخال خدمات وأقسام جديدة. تعرض الدراسة عدداً من الخطوط الإرشادية التي يجب اعتمادها كقواعد مقترحة لتقييم المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية لناحية "قابلية الاستخدام".

<http://dx.doi.org/10.5339/qproc.2014.gsla.4>

© 2014 Kchour, Bachir, licensee Bloomsbury Qatar Foundation Journals. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution license CC BY 4.0, which permits unrestricted use, distribution and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

QSCIENCE.com

Member of Qatar Foundation

Member of Qatar Foundation

Cite this article as: Kchour A, Bachir I. أساليب تقديم المحتوى في المواقع الإلكترونية الإخبارية الناشرة. QScience Proceedings 2014, The SLA-AGC 20th Annual Conference 2014;4 <http://dx.doi.org/10.5339/qproc.2014.gsla.4>

أولاً: المقدمة

شهدت البشرية مع أواخر القرن العشرين قفزات تقنية ضخمة في عالم الاتصالات والمعلومات أحدثت تطورات بالغة التأثير والأهمية على ثقافات العالم. ولعل أبرز هذه القفزات كان ظهور شبكة إنترنت وما رافقها من تحولات في طرق التواصل والنشر الإلكتروني والوصول إلى المعلومات وتداولها. وأصبح بإمكان الأشخاص التزود بخيارات متعددة لتلقي المعلومات وتوزيعها بشتى صورها ومضامينها في مختلف الخدمات التي تقدمها. ما أدى إلى تحولات ضخمة لجهة البحث العلمي وتطوره. وأكسب هذه الوسيلة الاتصالية الجديدة جمهوراً عريضاً من مختلف المستويات الاجتماعية والعلمية والفئات العمرية. ورغم تعدد أوجه الاستخدام لشبكة إنترنت إلا أن الإعلام كان من السباقين في استعمالها، خاصة ما هو متخصص منها بالمواد الإخبارية، لما تشكّله الأخبار والمواقع الإخبارية من أهمية لدى الجمهور. وتسلط هذه الدراسة الضوء على فعالية المواقع الإخبارية العربية وطرق تقييمها من خلال نظرية "قابلية الاستخدام" (Usability) وتطبيقاتها للاستفادة منها. وتوضيح مكامن الخلل في تصميم هذه المواقع، وطريقة عرضها للمحتوى، وسهولة الوصول إليه، بما يساهم في تحقيق التواصل بين المستخدم والمستخدم للوصول للمعلومات والخدمات في الموقع والتفاعل معها.

1. أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع

- تعتبر نظرية "قابلية الاستخدام" (Usability) من المواضيع التي تأخذ حيزاً واضحاً في إطار تقييم المواقع الإلكترونية ومن ضمنها المواقع الإخبارية ومواقع الخدمات وتنبع أهمية هذه الدراسة من الآتي:
- حاجة المكتبة الإعلامية العربية للمزيد من الدراسات المرتبطة بالإعلام الرقمي بشكل عام.
 - إغناء المكتبة العربية الخاصة بدراسات الإنتاج الفكري العربي في مجال الإعلام الرقمي وخدماته.
 - غياب الدراسات العربية الشاملة التي تناولت المواقع الإخبارية وخدماتها.
 - تسليط الضوء على مكامن الخلل في توفير المحتوى والخدمات التي تقدمها المواقع الإخبارية التابعة لمؤسسات إعلامية عالمية موجهة باللغة العربية.
 - تقديم رؤية موضوعية ناقدة تساهم في تحسين خدمات المواقع الإخبارية العربية وفي تعزيز الوصول إلى محتواها.
 - محاولة الإرتقاء بمستوى المواقع الإخبارية العربية والمساهمة في وضعها على سكة المنافسة مع المواقع المتقدمة في مجال الإعلام الرقمي.
 - مساعدة المتصفح في الوصول لكافة المعلومات بأقصر الطرق وأدقها وأكثرها فاعلية.

2. أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على النقاط الآتية:
- التعرف على الأساليب التي تتبعها المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية لنواحي التصنيف الموضوعي، والتصنيف النوعي والتصنيف الجغرافي للمادة الإعلامية، أساليب عرضها لهذه المادة، وطرق الوصول إلى محتواها من خلال محررات البحث والإسترجاع الخاصة فيها.
 - تفحص الخدمات الإعلامية المرتبطة فيها.
 - التعرف على مدى ارتباط المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية بالوسائل الإعلامية المنتمية إليها لناحياتي المحتوى ومصادر المعلومات.
 - تقييم المواقع الإخبارية العربية الداخلة في الدراسة بناءً على المعايير الخاصة بنظرية "قابلية الاستخدام" (Usability).

3. الفرضيات

- تنطلق الدراسة من مجموعة فرضيات ترتبط بالمواقع العربية بشكل عام والمواقع الإخبارية العربية بشكل خاص، وتتلخص هذه الفرضيات بالآتي:
- تشير الدراسات الحديثة أن المواقع الإخبارية باللغة العربية تعاني العديد من العيوب، بدءاً من التصفح مروراً بالبحث عن المعلومات الرجعة وأسلوب عرض المادة الإعلامية، وانتهاءً بتصنيفها للمحتوى وتبويبها.
 - تقصير المواقع الإخبارية العربية في إستغلال إمكانيات شبكة إنترنت لجهة الخدمات الإعلامية المتنوعة التي يمكن توفيرها من خلالها.
 - عدم الاستفادة من مفهوم "تلاقى وسائل الإعلام" (Media convergence) وإهمال الربط بين المواقع الإخبارية العربية والشبكات الإعلامية التي تحتويها.

4. أهمية الموضوع بالنسبة للمؤتمر السنوي العشريون لجمعية المكتبات المتخصصة:

تعالج هذه الدراسة موضوع المحتوى الرقمي العربي الموجود على إنترنت. وبالتحديد المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية، لناحية واقعها وقابلية استخدامها، والأساليب المتبعة في نشر المادة الإعلامية. وبما أن موضوع المؤتمر مرتبط بإختصاصي المعلومات والباحثين من التخصصات الأخرى ذات العلاقة، وصناع القرار، ومستخدمي المعلومات، ومطوري محتوى المعلومات، وموردي المعلومات الرقمية، فيمكن تلخيص الأهمية بالنسبة لهؤلاء

الأشخاص على الشكل الآتي:

١. تعتبر المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية جزءاً لا يتجزأ من المحتوى العربي الرقمي الموجود حالياً على إنترنت.
٢. تشهد المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية تزايداً واضحاً نظراً للمعلومات التي تتدفق إليها الأمر الذي يحتم الحاجة لدراساتها والتعرف على واقعها وتقييمها.
٣. ضرورة العمل لإيجاد أنظمة استرجاع معلومات تلائم اللغة العربية وتفي بمتطلباتها وتساعد المستخدمين في الحصول على المعلومة من المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية .
٤. ضرورة التعرف على الأساليب التي تتبعها المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية في تصنيفها للمادة الإعلامية، كما، العمل على إيجاد أسس واضحة للتصنيف بما يتلائم مع المواد الإعلامية التي يتم نشرها في المواقع الإخبارية.

ثانياً: تقنية "قابلية الاستخدام" (Usability)

عرفت تقنية "قابلية الاستخدام" (Usability) اعتباراً من العقد الأخير من القرن الماضي اهتماماً كبيراً، خاصة بعدما تنبه مصممو المواقع والمسؤولين عنها إلى ضرورة تطبيق هذه النظرية على جميع أنواع مواقع إنترنت لما لها من فائدة على الموقع والمستخدم في الوقت نفسه، وذلك لأن المستخدم يتوقع أن يكون قادراً على استيعاب جميع وظائف الموقع في أقل وقت ممكن ومن ضمنها الوصول إلى المعلومة التي يبحث عنها بسهولة. وبرزت أولى اختبارات "قابلية الاستخدام" (Usability) عام ١٩٩١ على المواقع التجارية، مثال IBM، Sun، Microsoft، Hewlett-Packard، Micro system، على يد جاكوب نيلسن (Jacob Nielsen) الذي يعتبر من بين أبرز من تحدث عن هذا المفهوم إضافة إلى بن شنيدرمان (Ben Shneiderman) و** دون نورمن (Don Norman) **. وهم مجتمعون أحدثوا ثورة حقيقية في عالم تصميم المواقع الإلكترونية وطريقة عرض المعلومات والخدمات فيها. ويحظى مصطلح "قابلية الاستخدام" (Usability) بمجموعة من التعريفات الواردة في الإنتاج الفكري المرتبط بالموضوع. ومن التعريفات المهمة التي وردت نشير إلى التعريف الخاص بالمنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO ٩٢٤١) بأنه " تعبير عن مدى إمكانية استخدام منتج معين (موقع إلكتروني) بواسطة مستخدمين محددين، لإنجاز أهداف معينة بكفاءة وفعالية ورضا، وذلك في سياق معين من الاستخدام" (http://www.iso.org, 16/4/2011). في حين وصفها كل من كليمرن وديكستين وميلز بأنها "درجة نجاح المستفيد في تعلم واستخدام المنتج لتحقيق هدف معين".

(Clairmont, M , Dickstein, R& Mills, V, 2000)

كما حدّد كل من جيني بريس، روجرز إيفون، وهيلين شارب، المتخصصين في مجال التفاعل بين الإنسان والكمبيوتر، ستة عناصر لا بدّ من أن تتوفر لتأمين قابلية الاستخدام وهي الاستخدام الفعّال (Effective use)، الاستخدام الكفء (Efficient use)، الاستخدام الآمن (Safe use)، المنفعة الجيدة للمستخدم (Good utility)، سهولة التعلم (Easy to learn)، وإمكانية تذكر كيفية الاستخدام (Easy to remember how to use)، (Preece, J., Yvonne, R., and Sharp, H, 2002)

كما يُحدّد مفهوم قابلية الاستخدام (Usability) عند كل من جاكوب نيلسن (Jacob Nielsen) وبن شنيدرمان (Ben Shneiderman)، ومن خلال تعريف الأيزو (ISO) عناصر رئيسية عدة وهي الآتية:

١. سهولة التعلم (Ease of learning)، مدى سرعة المستخدم في تصفح الموقع للمرة الأولى وتفهمه للخدمات المتاحة وإدراكه للموقع لإنجاز المهام الأساسية (معرفة هدف الموقع، وكيفية البحث عن المعلومات، التواصل والتفاعل مع المسؤولين عن الموقع، استخدام الروابط المتاحة للتصفح ...)
 ٢. فعالية الاستخدام (Efficiency of use)، مدى سرعة المستخدم في أداء المهام الأساسية في موقع يستخدمه للمرة الثانية أو لدية ألفه في التعامل معه.
 - إمكانية أو سهولة التذكر (Memorability)، مدى قدرة المستخدم على تذكر موقع تصفحه من قبل دون الحاجة لتعلم كيفية استخدامه مرة أخرى.
 - تكرار الخطأ (Error frequency and severity)، انخفاض عدد الأخطاء لدى المستخدم عند استخدامه الموقع، ومدى جدية هذه الأخطاء، وكيف يقوم المستخدم بالتغلب عليها؟
 - موضوعية وارتياح المستخدم (Subjective satisfaction)، إلى أي مدى يفضل المستخدم استخدام الموقع، وقادر على السيطرة عليه.
- في حين أصدرت "human factors international" مجموعة من المبادئ حول قابلية الاستخدام والتي يمكن اعتبارها من المعالم المميزة لمواقع الويب الناجحة والتي من المفترض أن يلتزم بها مصممو المواقع، وفيما يلي أهم هذه المبادئ:

- تحديد الجمهور المستهدف.
- تحفيز المستخدم من خلال خلق خبرة المستخدم لجذبه والاحتفاظ به في الموقع.
- بساطة الموقع وسهولة تصفحه.
- التناسق والتناسق داخل صفحات الموقع.
- تصميم صفحات سريعة التحميل تتناسب مع أبطأ كومبيوتر.

• إتاحة أزرار بأحجام وحروف مقروءة يسهل فهمها.
مراقبة الموقع من خلال الإحصاءات التي تتيح التعرف على المشكلات التي تواجه المستخدمين وعدم تفاعلهم معه. (human factors international, 2000)

وقد اجمع Levi I, Michael D., Conrad, Ferderik G وهم من المتخصصين في هذا المجال على عدد من الاختبارات للتأكد من هذه العناصر أو المقاييس وهي:

- الاستبيانات (Questioners)
- المجموعات البؤرية (Focus group)
- اختبار النموذج التجريبي (Prototype Test)
- أسلوب ترتيب البطاقات (Card sorting)
- التقييم الموجه (Heuristic usability)

(http://stats.bls.gov, 16/5/2011)

ويمكن أن يقوم بهذه الطرق مجموعات من المستخدمين للموقع، أو القائمين على تطوير الموقع من الخبراء والمهندسين. ولذلك قد نجد من يفرق بين اختبارات "قابلية الاستخدام" (Usability) التي ينفذها المستخدمون وتلك التي يقوم بها الخبراء. ويتوقف اختيار أيًا من هذه الطرق وفقًا للأسباب الدافعة للتقييم وعامل التكلفة والوقت. أما بالنسبة لهذه الدراسة فاعتمدت على طريقة التقييم الموجه (Heuristic Evaluation) التي أنشأها جاكوب نيلسن (Jakob Nielsen) عام 1990 والتي تتطلب القليل من الموارد المالية والوقت والأشخاص والخبراء مع بعض التعديلات بما يتلاءم مع هذه الدراسة والإمكانات المتاحة، ومن خلال مجموعة من القواعد تسمى المرشد أو الموجه (Heuristic)، قام بإعدادها جاكوب نيلسن (Jakob Nielsen) ويقوم باستخدامها العديد من مطوري ومصممي المواقع وفقًا لاحتياجات كل موقع.

وقواعد جاكوب نيلسن (Jakob Nielsen) العشرة هي الآتية:

1. شفافية النظام (Visibility of system status) ويعني بها أنّ النظام أو الموقع يجب أن يجعل المستخدمين على معرفة بما يحدث من خلال وسيلة اتصال مناسبة وفي وقت مناسب.
2. الانسجام بين النظام والعالم الحقيقي للمستخدم (Match between system and the real world) يجب أن يتحدث الموقع بنفس مفردات ومفاهيم ولغة المستخدم التي يألفها بدلاً من استخدام مصطلحات بعيدة عنه، واستخدام كل ما هو مألوف له في العالم الحقيقي، وتنظيم المعلومات بشكل منطقي وطبيعي.
3. سيطرة وحرية المستخدم (User control and freedom) منح المستخدم قدرًا من التحكم عن طريق تقديم عدد من الخيارات في أشكال تقديم المعلومة وأيضًا مثل أمر (undo) والذي يقصد به الرجوع في الأمر (redo) العودة إلى الأمر مرة أخرى.
4. الثبات والمعمارية (Consistency and standards) وذلك من خلال التوحيد وتقنين استخدام المصطلحات والوظائف وأسلوب العمل والأماكن، ومن خلال إتباع الأشكال الموحدة والمألوفة.
5. منع الأخطاء (Error prevention) إن أفضل تصميمات المواقع التي تمنع حدوث أخطاء أو أي نوع من المشكلات خاصة في أول مكان يستقبل المستخدم وهو الصفحة الرئيسية للموقع.
6. الإدراك بدلاً من الاستدعاء (Recognition rather than recall) ويقصد بها وضع الوظائف والخيارات بشكل واضح ومرئي بحيث لا يرهق ولا يضطر المستخدم إلى تذكر ملامح الموقع عند تصفحه والتنقل من مكان لآخر، كما يجب أن تكون تعليمات استخدام الموقع واضحة ومرئية وسهل الاسترجاع وقت الحاجة إليها.
7. مرونة وكفاءة الاستخدام (Flexibility and efficiency of use) يجب على الموقع مراعاة مستويات المستخدمين منه من المبتدئين وذوي الخبرة.
8. الجوانب الجمالية وتطرف التصميم (Aesthetic and minimalist design) يجب أن تكون مفردات التصميم والتي تمثل لغة الحوار مع المستخدم محددة بحيث لا تحتوي على معلومات غير مناسبة أو نادر استخدامها، لأن زيادة مساحة المعلومات غير المناسبة تؤدي إلى منافسة وحدات ومفردات المعلومات المطلوبة وتقلص من حجم ومساحة رؤيتها.
9. مساعدة المستخدم على التشخيص والتغلب على المشكلات (Help users recognize diagnose, and recover from errors) ويعني بهذا المعيار أن تكون رسائل الخطأ مفهومة وتشير بدقة إلى المشكلة ومقترحات التغلب عليها.
10. المساعدة والتوثيق (Help and Documentation) ويعني بها تقديم المساعدة للمستخدم في الموقع للبحث عن المعلومات، والطرق المتبعة لاسترجاعها.

ثالثاً: الدراسات السابقة

اعتمدت الدراسة على عدد من الخطوات والإجراءات لتحقيق الأهداف والأغراض المرسومة لها وفقاً للمنهج المتبع. وفي إطار البحث البيبليوغرافي الهادف إلى معرفة الإنتاج الفكري السابق حول الإعلام الرقمي وتقييم المواقع الإخبارية لناحية "قابلية الاستخدام" (Usability)، سعت الدراسة للوصول إلى المصادر المرتبطة بالموضوع من خلال زيارات

متكررة إلى الفهارس الإلكترونية التابعة لمكتبات الجامعات. وقامت الدراسة بإستشارة مجموعة واسعة من قواعد البيانات الإلكترونية المعروفة باسم "مصادر المعلومات الإلكترونية" (E-Ressources). أيضاً إستشارت الدراسة مجموعة من المواقع الإلكترونية المتخصصة في مجال الإعلام والإتصال. وفي مجال خدمات المعلومات إضافة إلى عدد من المدونات المتخصصة. ولوحظ من خلال البحث البيبليوغرافي ان غالبية الدراسات العربية تناقش الإعلام الرقمي لناحية مقارنته مع وسائل الاعلام الأخرى. وعلى الرغم من تعدد الجوانب للظاهرة الاتصالية الإلكترونية، إلا أنه هناك دراسات عربية تتقاطع مع موضوع الدراسة، وهي تدور في غالبيتها حول مستخدمي إنترنت، من طلاب وشباب و مهنيين...الخ.

قدمت نجوى عبد السلام فهمي (فهمي، ١٩٩٨) دراسة حملت عنوان " تجربة الصحافة الإلكترونية المصرية والعربية، الواقع وآفاق المستقبل"، ومن بين اهم الدراسات التي عالجت موضوع الاعلام الرقمي بشكل عام، دراسة نشرت ل ابوشرخ (ابوشرخ، ٢٠٠٠) بعنوان "الصحافة الإلكترونية العربية على شبكة الانترنت: دراسة تحليلية مقارنة"، واخرى ل نجوى عبد السلام فهمي (فهمي، ٢٠٠١) "التفاعلية في المواقع الاخبارية العربية على شبكة الإنترنت، دراسة تحليلية". كما قدم رامي شريم (شريم، ٢٠٠١) مقارنة نقدية للاعلام الإلكتروني العربي.

بينما تعمق عبد الباسط محمود (محمود، ٢٠٠٥) في موضوع "التفاعلية في وسائل الاتصال الحديثة" وكذلك فعل شريف اللبان (اللبان، ٢٠٠٥) في "الصحافة الإلكترونية : دراسات في التفاعلية وتصميم المواقع". وايضاً من بين الدراسات الواردة في الانتاج الفكري العربي "المواقع الإلكترونية للفضائيات العربية والصحف الإلكترونية والمواقع الاخبارية، دراسة تحليلية مقارنة" (المتولي، ٢٠٠٥)، و"الإعلام العربي في شبكة الانترنت دراسة تحليلية تقويمية لعينة من مواقع وسائل الإعلام العربية على شبكة الانترنت" (منصور، ٢٠٠٧) ومن الدراسات المهمة التي استشارها البحث "صحافة الإنترنت دراسة تحليلية للصحف الإلكترونية المرتبطة بالفضائيات الإخبارية" العربية، نت نموذجاً المهداوي، (٢٠٠٧)، وعلى عكس الدراسات العربية، فإن الكتابات والدراسات الأجنبية تميّزت بالتعدد والغزارة، بالإضافة الى تنوع المداخل التي تناولت من خلالها الاعلام الإلكتروني. وعزّز من ذلك كثرة الدوريات التي تخصّصت في دراسات media... on line وهناك اختلاف رئيسي وأساسي بين الدراسات العربية والاجنبية فبالإضافة للإحاطة والشمول هناك التخصص وهناك أكثر من دورية بحثية عن الاتصال الإلكتروني، وكذلك هناك مواقع بحثية إلكترونية حول الإعلام الإلكتروني. ومن بين الدراسات التي تناولت الإعلام الرقمي وقيمه من خلال معايير ومبادئ "قابلية الإستخدام" (Usability)

دراسة بعنوان Improving Web Site

Microsoft (Karen keeker (keeker,1997 J Usability and Appeal, MADN Microsoft
MSN (Network) واستغرق اجراؤها عاماً كاملاً ، وقد تطور العمل مع " M.I.Ivory et al (M.I.Ivory et al, 2001)
"Empirically validated web page design metrics

وعام ٢٠٠١ انطلق مجموعة من الباحثين إلى تقييم عينة من مواقع الصحف الأردنية على إنترنت من ناحية قابلية الاستخدام ومحتوى الموقع

"(Usability Evaluation of online News websites: A User perspective Approach)" Al-Radaidehet al. ,2001

اما عام ٢٠٠٢ وفي دراسة اعدت من قبل (Donaghy, 2002) Donaghy لنيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات بعنوان

"Evaluating online newspapers using established web design guidelines"

كذلك دراسة لمجموعة من الباحثين بعنوان

"Usability measurement of Malaysia online news websites"

(Rusli, 2008 & Kohtieng).

رابعاً: منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتناسب معها، وهو كما يعرفه ملحم (٢٠٠٠، ص٣٢٤) "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم، لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كماً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة". وفي السياق نفسه يصف الرشيد (٢٠٠٠، ص٥٩) المنهج الوصفي "بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً؛ لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث".

أما التقنيات التي استخدمتها الدراسة فهي الآتية:

١. استمارة تقييم (Assessment questionnaire) مبنية على منهجية قابلية الاستخدام بشكل عام.
٢. الملاحظة المحددة والمباشرة (Observation)

١. استمارة تقييم (Assessment questionnaire)

تشكلت استمارة التقييم من جزئين. يحتوي الجزء الأول منها على المعايير والمبادئ التي اعتمدها الدراسة في تقييم المواقع الإلكترونية الإخبارية المدروسة انطلاقاً من قواعد "قابلية الاستخدام" (Usability). وخصّص جزءها الثاني للعناصر المعنوية بدراسة أسلوب تقديم المحتوى في المواقع المدروسة لنواحي تصنيف المعلومات وإتاحتها والخدمات التي توفرها. وتمت الإستعانة بخبيرين في مجال "قابلية الإستخدام" للتأكد من دقة هذه الإستمارة وشمولها المعايير الأساسية لتقييم المواقع

الإلكترونية الإخبارية . من جهة أخرى وللاقترب قدر الممكن من الموضوعية في نتائج الدراسة تم الإستعانة بخمسة مستخدمين فعليين عند تقييم المعايير التي تتطلب آراء أخرى مثال المعيار المرتبط بسهولة الاستخدام والتصفح. المعيار المرتبط بالأداء والفعالية والمعيار المرتبط بمراعاة مستويات المستخدمين. وفيما يلي نستعرض استمارة التقييم بجزيئها الأول والثاني:

١. قابلية الاستخدام (usability)

استندت الدراسة في هذا الجزء على قواعد نيلسن العشرة، والخطوط التوجيهية التي يحددها في مقالاته، إضافة إلى القواعد التي حددها كل من نورمان، شنيدرمان، سبول وغيرهم من الخبراء... وتمّ التوصل إلى ١١ معيار وزعت على الشكل الآتي:

- المظهر العام للموقع، وهو واحد من المبادئ الأساسية للتصميم والتي تشمل: أشكال الخطوط والعناوين لنواحي الحجم، اللون، الخلفيات المستخدمة وتناسق الصفحات.
- كفاءة الصفحة الرئيسية (home page)، من ناحية الشعار، الشكل العام، متوسط زمن التحميل للصفحة، حجم ملفات الصور....
- تنظيم المواد الإعلامية من خلال الأساليب المتبعة في تصميم وعرض محتويات الموقع، الأيقونات، البنية التقنية.
- سهولة الاستخدام والتصفح (Browsing)، لناحية أدوات التصفح وقوته، هل يتم الإبحار في الموقع بسهولة؟ هل توجد ألفة في التعامل مع الموقع؟
- الوسائط المتعددة (Multi Media)، هذا المعيار يتضمن استخدام الصور، الصوت والفيديو وهي وسائط تعزز عرض محتويات الموقع في صورة أفضل.
- جودة الكتابة (Quality of writing)، لناحية نوعية الكتابة وكافة الأمور المتصلة بتلك اللغة مثل الأخطاء الإملائية، أخطاء علامات الترقيم، والأخطاء الشائعة الأخرى.
- واجهة المستخدم (User interface)، يحدد الواجهات المختلفة مثل توافر أوامر المساعدة وقوائم التصميم، واستخدام تصاميم واجهة المستخدم الرسومية.
- الروابط (Links)، من ناحية توفرها ومدى ملاءمتها للمواضيع المطروحة.
- الأداء والفعالية (Performance and efficiency)، ويقاسان من خلال الوقت، وعدد الخطوات التي تلزم المستخدم من أجل الوصول للعمل المطلوب، ومدى سرعته في تصفح الموقع لأول مرة وتفهمه وإدراكه للموقع لإنجاز المهام الأساسية وسرعته في استخدامه للمرة الثانية من خلال تذكره.
- مراعاة مستويات المستخدمين من المبتدئين وذوي الخبرة وحتى ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تنوع خيارات المحتوى في المواقع الإخبارية الإلكترونية وهي: المحتوى الصوتي، الفيديو والصور، محركات البحث، تعدد اللغات، خيارات التحكم في الشكل والمضمون أو ما يعرف بتخصيص الموقع.
- ومن أجل قياس درجة قوة وضعف العناصر المقيمة في المواقع الإلكترونية الإخبارية اعتمدت الدراسة على الجدول الذي وضعه نيلسن في هذا الصدد ويسمى "تصنيف قوة قابلية الاستخدام وعمقها" (Severity Rating Scale of Usability Problems) وهو يوفر جدولاً من ٠ إلى ٤ لقياس مدى تطبيق القواعد التي حددها كل من نيلسن، نورمان، شنيدرمان، سبول وغيرهم من الخبراء...و يحدد جاكوب نيلسن في الجدول قيمة معينة لكل مقياس وهي على الشكل الآتي:

١. يتوافق مع قابلية الاستخدام.
٢. مشكلة تجميلية فقط (Cosmetic problem only)، أخطاء غير أساسية يمكن العمل معها وتصحيحها في وقت لاحق.
٣. قصور بسيط في قابلية الاستخدام (Minor usability problem)، أخطاء جانبية لا تبطئ المستخدم في التفاعل مع الموقع وتتطلب إعطاءها أولوية أقل لتصحيحها.
٤. قصور أساسي في قابلية الاستخدام (Major usability problem)، أخطاء أساسية تبطئ عملية الوصول إلى المعلومات واسترجاعها وتتطلب تصحيح الخلل وإعطاءها أولوية.
٥. قصور كارثي في قابلية الاستخدام (Usability catastrophe)، لا يمكن إطلاق الموقع والعمل به مع هكذا نوع من الأخطاء، لأن هذا النوع من الأخطاء يعطي تأثير سلبي للمستخدم عن الموقع ويدفعه إلى ترك الموقع.

٢. أسلوب تقديم المحتوى

أما الجزء الثاني من استمارة التقييم فقد تمّ إعداده بعد توفر القناة بأن تفحص توفر المحتوى لنواحي عرضه وتصنيفه والوصول إليه، إضافة إلى الخدمات التي يوفرها الموقع يعتبر ضرورياً وجزءاً أساسياً من عملية التقييم. وبعد الإطلاع على مجموعة كبيرة من المواقع الإلكترونية الإخبارية ارتأت الدراسة الانتفاة إلى العناصر التقييمية الآتية:

- التصنيف الموضوعي للمادة الإعلامية في المواقع الإلكترونية الإخبارية المدروسة.
- التصنيف النوعي للمادة الإعلامية في المواقع الإلكترونية الإخبارية المدروسة.
- التصنيف الجغرافي للمادة الإعلامية في المواقع الإلكترونية الإخبارية المدروسة.
- التقنيات المتبعة في البحث عن المعلومات واسترجاعها.

- الخدمات الإعلامية التي يقدمها الموقع للمستخدمين
- الخدمات التفاعلية بما فيها التعليق واستطلاعات الرأي وغيرها من الخدمات.
- الخدمات الإعلامية.
- مدى ارتباط المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية بالوسائل الإعلامية المنتمية إليها لناحية المحتوى ولناحية مصادر المعلومات.

٢. الملاحظة (observation)

أيضاً ارتأت الدراسة أن تقوم بتفحص المحتوى الإعلامي للمواقع الإخبارية الداخلة في الدراسة من خلال اعتمادها على تقنية الملاحظة المحددة والمباشرة (observation) والملاحظة المحددة حسب مساعد النوح (النوح، ٢٠٠٤، ص ١٠٦) هي التي يكون لدى الباحث "تصور مسبق عن نوع البيانات التي يلاحظها أو نوع السلوك الذي يراقبه". وتمت الملاحظة المحددة للمحتوى الإعلامي للمواقع المشمولة في الدراسة بهدف التعرف على المواد الإعلامية المنشورة فيها لنواحي عددها، تصنيفها النوعي، تصنيفها الموضوعي ومصادرها خلال الفترة من ٢٢ حتى ٨٢ شباط (فبراير) ٢٠١٢ كمرحلة أولى، ثم من ٤١ حتى ٢٠ أيار (مايو) من العام نفسه كمرحلة ثانية، ثم من ١٤ حتى ١٢ تشرين الأول (أكتوبر) كمرحلة ثالثة. وتم اعتماد هذه التقنية لناحية الملاحظة على ثلاث فترات للثبات من عدم وجود فروقات جوهرية في التعاطي مع المادة الإخبارية في الفترات المختلفة. ويعتقد أنّ الفترة الفاصلة بين المراحل الثلاث التي تمت خلالها الملاحظة كافية للتعين من إذا كان هناك فروقات.

عينة الدراسة

تعتبر العينة المشمولة في الدراسة غير عشوائية وعمديه. والعينة غير العشوائية أو غير الاحتمالية، حسب النوح (٢٠٠٤، ص ٤٨) هي العينة التي "يستخدمها الباحث إذا كان أفراد المجتمع الأصلي للدراسة غير معروفين. وفي هذه الحالة يتم الاختيار غير العشوائي، وذلك بتدخل من الباحث، بحيث يختار أفراداً ويترك أفراداً من مجتمع الدراسة على ضوء شروط حددها الباحث"، في حين يعتبر سامي طايغ (٢٠٠٧، ص ٤٠) العينة العمديه أو العينة الغرضية هي التي يقوم الباحث "باختيار مفردات العينة حسب سمات محددة، ويستبعد من لا تتوفر فيهم السمات". تشكلت عينة الدراسة من موقعين إخباريين الكترونيين هما: سي أن أن بالعربية (www.arabic.cnn.com)، وبي بي سي عربي (www.bbc.co.uk/arabic). وتم اختيار المواقع المشمولة في الدراسة وفق شروط حددت مسبقاً روعي فيها النقاط الآتية:

١. أن تبت باللغة العربية.
٢. أن تكون موجهة للجمهور العربي.
٣. أن تكون مواقع إعلامية غير محلية.
٤. أن تكون هذه المواقع تابعة لشبكات إعلامية تمتلك مؤسسات إعلامية أخرى كقنوات تلفزيونية وإذاعية وغيرها.
٥. أن يكونا موقعين تابعين لمؤسسات إعلامية أجنبية.
٦. واعتمدت الدراسة على برنامج مايكروسوفت أكسل الإحصائي (Microsoft office Excel) لتحليل البيانات، وهو من البرامج التي يمكن استخدامها في هذا الإطار ويتناسب مع حجم العينة والبيانات الناتجة عنها.

خامساً: نتائج الدراسة

يعرض هذا القسم من الدراسة النتائج التي وصلت إليها الدراسة من خلال استمارة التقييم والملاحظة المحددة والمباشرة بين الفترات التي تمت الإشارة إليهم سابقاً.

١. استمارة التقييم

انقسمت استمارة التقييم إلى جزءين. يتعلق الجزء الأول منها بـ "قابلية الاستخدام" (Usability) في المواقع موضوع الدراسة، وخصّص جزءها الثاني للعناصر المعنوية بدراسة أسلوب تقديم المحتوى في المواقع المدروسة لنواحي تصنيف المعلومات وإتاحتها والخدمات التي توفرها.

١. قابلية الاستخدام (usability)

تم توزيع النتائج بناءً على الإحدى عشر عنصراً التي تم اختيارها والمذكورة سابقاً.

- المظهر العام للموقع
- يتناول الجدول رقم (١) نتائج عناصر التقييم الأساسية للتصميم في المواقع المدروسة والتي تتضمن: أشكال الخطوط والعناوين لنواحي الحجم، اللون، الخلفيات المستخدمة وتناسق الصفحات.

الجدول رقم (1): تقييم المظهر العام للمواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	أشكال العناوين وألوانها
<ul style="list-style-type: none"> عناوين سهلة الاستخدام. واضحة وبارزة (bold) باللون الأبيض ضمن خلفية سوداء. داخل الصفحات اسود غامق ضمن خلفية بيضاء. 	<ul style="list-style-type: none"> عناوين سهلة الاستخدام. واضحة وبارزة (bold) بلون الأزرق الغامق. أنماط وألوان متنسقة ومريحة للنظر ضمن خلفية سوداء في الصفحة الرئيسية رمادي غامق ضمن خلفية بيضاء داخل الصفحات العنوان عبارة عن link إلى صفحة أخرى. 	
<ul style="list-style-type: none"> خط واضح وكبير قابل للقراءة بدون جهد. حجم الخط في العناوين 17 أو 16 اسود غامق (Arabic transparent) أو (Times New Roman) وفي النص اسود 10 أو 8 	<ul style="list-style-type: none"> خط واضح وكبير مريح في القراءة. حجم الخط في العناوين 19.5 (Arial bold) والعناوين الفرعية (Arial 11) (Body CS) والنص 9.5 (Times NewRoman) 	حجم الخطوط وأنواعها
تناسق الألوان والأنماط في العناوين والنصوص في جميع صفحات الموقع	تناسق الألوان والأنماط في العناوين والنصوص في جميع صفحات الموقع	تناسق الأنماط والألوان
يعتمد الموقع على الخلفيات باللون الأبيض	يعتمد الموقع على الخلفيات باللون الأبيض	الخلفيات المستخدمة (Background)
كل الصفحات متناسقة في الموقع وتتبع نفس الشكل والتصميم.	كل الصفحات متناسقة في الموقع وتتبع نفس الشكل والتصميم.	تناسق الصفحات لناحية الشكل

• كفاءة الصفحة الرئيسية

يعرض الجدول رقم (2) نتائج المعايير المرتبطة بكفاءة الصفحة الرئيسية في المواقع المدروسة لناحية شكلها، الشعار، متوسط زمن التحميل للصفحة، حجم ملفات الصور... وغيرها من العناصر التي تشير إلى مدى التزام هذه المواقع بمعايير قابلية الاستخدام.

الجدول رقم (2): تقييم كفاءة الصفحة الرئيسية في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
<ul style="list-style-type: none"> تضم أقساماً وأبواب مختلفة. يمكن من خلالها التعرف على كل ما ينشر على صفحات الموقع من أخبار العالم والشرق الأوسط، الرياضة... أهم الأخبار العربية والعالمية. مجموعة من الخدمات كل العناوين والصور هي عبارة عن روابط 	<ul style="list-style-type: none"> تضم أقساماً وأبواب مختلفة. يمكن من خلالها التعرف على كل ما ينشر على صفحات الموقع من أخبار الشرق الأوسط والعالم وأحدث التطورات. مجموعة من الخدمات والمنتجات. إمكانية الدخول إلى خدمة نسخة الهاتف المحمول. أخبار الطقس، البث الحي لتلفزيون وراديو بي بي سي، معلومات عن الموقع وشروط استخدامه. كل العناوين والصور هي عبارة عن روابط 	الصفحة الأولى (Home page)
Bites ٥٥٨٦.	Bites 1.٤٩٤.٤١٩	متوسط زمن التحميل للصفحة
٢٣٤×٤١٦ 1.٦×١٨٨	١٧١×٣٠٤ ٨١×١٤٤	حجم ملفات الصور بالصفحة

<ul style="list-style-type: none"> • شعار الموقع • (Logo) مكانه • يحيل الى الصفحة الرئيسية للموقع؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • شعار الموقع في اعلى الصفحة يمينا • واضح • يحيل الى الصفحة الرئيسية بالنسخة الانكليزية الاساسية من اي صفحة كانت. 	<ul style="list-style-type: none"> • الشعار واضح وبارز • في وسط الصفحة باللون الابيض • ضمن اطار احمر • يحيل الى الصفحة الرئيسية من أي صفحة في الموقع.
امكانية العودة دائماً للصفحة الرئيسية	امكانية العودة للصفحة الرئيسية من خلال الشعار ومن اي صفحة كانت	امكانية العودة للصفحة الرئيسية من خلال الشعار ومن اي صفحة كانت

• تنظيم المواد الإعلامية

يعرض الجدول رقم (٣) نتائج المعايير المرتبطة بتنظيم المواد الإعلامية في المواقع المدروسة من خلال الأساليب المتبعة في تصميم وعرض محتويات الموقع، الأيقونات، البنية التقنية.

الجدول رقم (٣): تقييم تنظيم المواد الإعلامية في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
<ul style="list-style-type: none"> • تقدم اخبارها على شكل قائمة واحدة تحتل الجزء الأكبر من الصفحة وتتضمن جميع الاقسام متسلسلة من اخبار وسياسه ورياضه واقتصاد وتكنولوجيا... • تصميم مميز، سهل الاستخدام. • سهولة في الوصول الى المعلومات والتصفح. • تظهر الاخبار حسب اهميتها واولويتها لدى المستخدم. • يرفق بكل تقرير روابط ذات صلة عن الموضوع 	<ul style="list-style-type: none"> • تصميم مميز نظراً لمنطقيه تنظيم المحتوى. • سهولة الوصول الى المعلومات داخل الموقع حيث ان كل فقرات الموقع • موجودة في الصفحة الرئيسية بحيث لا يضطر المتصفح الدخول إلى الصفحات الداخلية إلا في حالة الرغبة في قراءة مواد نشرت في أيام سابقة. • الموقع عبارة عن بوابة تضم عدة ابواب. • روعي في التصميم عدة اعتبارات منها سهولة التصفح مع زيادة عرض الصفحات. • مرونة عالية في التعامل مع النص وسهولة في الحصول على ما يناسب المستخدم من معلومات بشكل مباشر. • يرفق كل تقرير بروابط ذات صلة، موضوعات ذات صلة ومزيد من الاخبار عن، ومن مواقع اخبارية اخرى حيث توفر بي بي سي روابط لمواقع اخبارية اخرى . 	الاساليب المتبعة في عرض محتويات الموقع
فقط (menu) تضم الصفحات قوائم	تضم الصفحات قوائم وقوائم فرعية (menu and sub menu)	الأيقونات
animation java script الموقع منفذ بتقنية	الموقع منفذ بتقنية java script الذي يؤمن المرونة عند الاستخدام.	البنية التقنية

• سهولة الاستخدام والتصفح

يعرض الجدول رقم (٤) نتائج المعايير المرتبطة بسهولة الاستخدام والتصفح في المواقع المدروسة لناحية أدوات التصفح وقوتها، والابحار في الموقع.

الجدول رقم(٤): تقييم سهولة استخدام وتصفح المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
<ul style="list-style-type: none"> سهولة في التصفح صعوبة في استرجاع المعلومات نظراً لعدم فعالية خدمة البحث خلال فترة الدراسة سهولة في التعامل مع الموقع 	<ul style="list-style-type: none"> سهولة في التصفح سرعة في استرجاع المعلومات سهولة في التعامل مع الموقع 	وضوح نظام التصفح وبساطته وثباته في جميع أنحاء الموقع
<ul style="list-style-type: none"> أدوات التصفح واضحة وسهلة الاستخدام حجم ولون الخط واضحين مما يؤمن سهولة في التصفح. تقسيم الصفحات وتصنيفها بشكل مبسط. 	<ul style="list-style-type: none"> لا يجد المستخدم صعوبة في تصفحه للموقع فأدوات التصفح واضحة. يستطيع المستخدم قراءة العناوين الرئيسية والفرعية بسهولة نظراً لحجم الخط ولونه البارز. مرونة وكفاءة في الاستخدام حيث يراعي تصميمه جميع مستويات المستخدمين منه من المبتدئين وذوي الخبرة. 	أدوات التصفح قوة التصفح

• الوسائط المتعددة

يعرض الجدول رقم (٥) نتائج المعايير المرتبطة بالوسائط المتعددة المستخدمة في المواقع المدروسة ومن ضمنها استخدام الصور، الصوت والفيديو.

الجدول رقم(٥): تقييم الوسائط المتعددة المستخدمة في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
<ul style="list-style-type: none"> يعتمد على اضافة الصور التي الاخبار تبرز الصور كخير رئيسي ويوفر عنها معلومات تفصيلية كالوصف، والتعليقات والقسم الموجود فيه الصورة، ومصدرها 	<ul style="list-style-type: none"> يوفر الموقع ملف صور لأهم الاحداث لايمكن البحث فيه الا انه يورد معلومات تفصيلية عن الصورة كالوصف، والتعليقات والقسم الموجود فيه الصورة، من دون ذكر المصدر وتاريخ الصورة 	الصور
<ul style="list-style-type: none"> أسلوب مميز لعرض ملفات الفيديو والصوت. إمكانية نقل روابط الفيديو والصوت إلى المواقع الأخرى والمدونات أو لمواقع التواصل الاجتماعي أو حتى إرسالها لصديق. 	<ul style="list-style-type: none"> أسلوب مميز لعرض ملفات الفيديو والصوت. سرعة في التحميل. امكانية عرض الملف في أكثر من برنامج 	استخدام الصوت استخدام الفيديو
لا يوجد	يورد الموقع معلومات تفصيلية عن الصور ومقاطع الفيديو(شرح)	وجود "سمات وصفية" caption لجميع الصور ومقاطع الصوت والفيديو

• جودة الكتابة

يعرض الجدول رقم (٦) نتائج المعايير المرتبطة بجودة الكتابة المستخدمة في المواقع المدروسة لناحية اللغة المستخدمة وكافة الأمور المتصلة بها كالأخطاء الإملائية، أخطاء علامات الترقيم، والأخطاء الشائعة الأخرى.

الجدول رقم(٦): تقييم جودة الكتابة في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
لم يلحظ خلال مدة الدراسة أية أخطاء تذكر	لم يلحظ خلال مدة الدراسة أية أخطاء تذكر	الأخطاء الإملائية، أخطاء علامات الترقيم، والأخطاء الشائعة الأخرى.
أسلوب سهل وواضح	أسلوب سهل وواضح	أسلوب الكتابة

• واجهة المستخدم

يعرض الجدول رقم (٧) نتائج المعايير المرتبطة بواجهة المستخدم في المواقع المدروسة التي تتضمن توافر أوامر المساعدة وقوائم التصميم، وطرق التواصل المعتمدة بين المستخدم والقائمين على المواقع.

الجدول رقم (٧): تقييم واجهة المستخدم في المواقع المشمولة في الدراسة.

بي بي سي عربي	سي أن أن بالعربية	
توافر أوامر المساعدة وقوائم التصميم	<ul style="list-style-type: none"> معلومات عنا مساعدة من بي بي سي اتصل بنا إمكانيات الاستخدام شروط الاستخدام حماية الخصوصية 	<ul style="list-style-type: none"> من نحن
خريطة الموقع	غير متوفرة	غير متوفرة

• الروابط

يعرض الجدول رقم (٨) نتائج المعايير المرتبطة بالروابط المتوفرة في المواقع المدروسة من ناحية تناسقها ومدى ملاءمتها للمواضيع المطروحة.

الجدول رقم(٨): تقييم الروابط المتوفرة في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
<ul style="list-style-type: none"> تذييل الروابط بخط اعتماد اللون الأزرق لأي رابط سواء اكان عنوان او كلمة او جملة 	<ul style="list-style-type: none"> اعتماد اللون الأزرق للروابط 	تناسق الروابط لنواحي الوضوح - التذييل
<ul style="list-style-type: none"> روابط داخل النص هي عبارة عن كلمات او جمل تحيل الى مقالات ومواضيع ذات صلة في الموقع. روابط داخل النص بعنوان (شاهد الصور) لمشاهدة صور ذات صلة بالموضوع في الموقع باللون الأزرق. روابط ذات علاقة العناوين والصور في الصفحة الرئيسية هي روابط 	<ul style="list-style-type: none"> روابط ذات صلة موضوعات ذات صلة العناوين والصور في الصفحة الرئيسية عبارة عن روابط 	صلة الروابط بالموضوع
الشعار وايقونة "الصفحة الرئيسية"	"الشعار وايقونة "الرئيسية"	وجود صلة او رابط الى الصفحة الرئيسية

• الأداء والفعالية (Performance and efficiency)

يعرض الجدول رقم (٩) نتائج المعايير المرتبطة بالأداء والفعالية في المواقع المدروسة لناحية الوقت الذي يلزم المستخدم من أجل الوصول للعمل المطلوب، ومدى سرعته في تصفح الموقع لأول مرة وتفهمه وإدراكه للموقع لإنجاز المهام الأساسية وسرعته في استخدامه للمرة الثانية من خلال تذكره.

الجدول رقم (٩): تقييم الأداء والفعالية في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
دقائق قليلة للتعرف على الموقع وانجاز العمل المطلوب	دقائق قليلة للتعرف على الموقع وانجاز العمل المطلوب	الوقت المطلوب لإنجاز اي عمل *
بالامكان الوصول عن طريق الصفحة الرئيسية لأي صفحة اخرى في الموقع	بالامكان الوصول عن طريق الصفحة الرئيسية لأي صفحة اخرى في الموقع	عدد الخطوات اللازمة من أجل الوصول للعمل المطلوب *
الموقع سهل وواضح يتيح لأي مستفيد من مختلف المستويات بإمكانية تصفحه وفهمه من المرة الاولى وبسرعة	الموقع سهل وواضح يتيح لأي مستفيد من مختلف المستويات بإمكانية تصفحه وفهمه من المرة الاولى وبسرعة	مدى سرعة المستفيد في تصفح الموقع لأول مرة وتفهمه وإدراكه للموقع لإنجاز المهام الأساسية *
امكانية تذكر استخدامه بسرعة	امكانية تذكر استخدامه بسرعة	سرعته في استخدامه للمرة الثانية من خلال تذكره. *

• تنوع خيارات المحتوى

يعرض الجدول رقم (١٠) نتائج المعايير المرتبطة بالمحتوى في المواقع المدروسة لناحية تنوعها سواء كانت محتوى صوتي، فيديو وصور، محررات البحث، تعدد اللغات، خيارات التحكم في الشكل والمضمون أو ما يعرف بتخصيص الموقع.

الجدول رقم (١٠): تقييم تنوع المحتوى في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
وجود مقاطع صوتية	وجود مقاطع صوتية	المحتوى الصوتي
وجود ملفات فيديو	وجود ملفات فيديو	الفيديو
اوجدت حديثاً	موجودة	محررات البحث
نسخة باللغة الانكليزية نسخة باللغة المكسيكية نسخ معظم لغات العالم	يتوفر موقع BBC ب٢٧ لغة	تعدد اللغات
موجودة	موجودة	خيارات التحكم في الشكل والمضمون ، أو ما يعرف بتخصيص الموقع

• مراعاة مستويات المستخدمين

يعرض الجدول رقم (١١) نتائج المعايير المرتبطة بمراعاة مستويات المستخدمين في المواقع المدروسة سواء كانوا مبتدئين او متخصصين أو من ذوي الأحتياجات الخاصة.

الجدول رقم (١١): تقييم مراعاة مستويات المستخدمين في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
سهل التعامل معه عند مختلف المستويات ولدى الجميع	يسهل التعامل معه عند مختلف المستويات ولدى الجميع	المبتدئين
سرعة عالية في التعامل معه لدى المتخصصين ولو لأول مرة	سرعة عالية في التعامل معه لدى المتخصصين ولو لأول مرة	المتخصصين
لا يوفر الموقع أي وسائل لذوي الاحتياجات الخاصة.	• تعمل بي بي سي على التأكد من أن وسائنها متاحة بسهولة لذوي الاحتياجات الخاصة، سواء كانوا يعانون من إعاقة بصرية أو سمعية أو حركية أو ذهنية.	ذوي الاحتياجات الخاصة

٢. أسلوب تقديم المحتوى

تم توزيع النتائج في الجزء الثاني من الاستمارة بناءً على ثلاثة عناصر تقييمية تم اختيارها وذكورها سابقاً.

١. تصنيف المادة الإعلامية

يعرض الجدول رقم (١٢) نتائج المعايير المرتبطة بأساليب تصنيف المواد الإعلامية في المواقع الاخبارية المتناولة في الدراسة لناحية التصنيف النوعي، الموضوعي والجغرافي

الجدول رقم (١٢): تقييم الأساليب المتبعة في تصنيف المادة الإعلامية في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	الأساليب المتبعة في التصنيف الموضوعي للمادة الإعلامية في المواقع
<ul style="list-style-type: none"> يعتمد التصنيف الموضوعي (رياضة، صحة وتكنولوجيا، اقتصاد وأعمال، منوعات) 	<ul style="list-style-type: none"> تصنيف موضوعي (اقتصاد واعمال، ثقافة وفنون، علوم وتكنولوجيا، راديو وتلفزيون) يبرز تصنيف للمواد الإعلامية في الموقع في آخر كل خبر" موضوعات ذات صلة"، تكون مقسمة حسب اربعة رؤوس موضوعات وهي: اماكن شخصيات منظمات موضوعات اخرى عند الدخول الي اي تصنيف يحيلنا الي مجموعة من الأخبار حول الموضوع. 	
<ul style="list-style-type: none"> تصنيف جغرافي ضمن النوعي والموضوعي (الشرق الاوسط، العالم) يتم تقسيم الأخبار حسب الجهة الصادر منها الخبر أو مكان تحريره مثال على ذلك: دبي، الإمارات العربية المتحدة (CNN)- 	<ul style="list-style-type: none"> تصنيف جغرافي ضمن النوعي والموضوعي (الشرق الاوسط، العالم) تقسيم جغرافي حسب البلدان ضمن رؤوس الموضوعات "اماكن" مثل لبنان، السعودية، ايران... 	الأساليب المتبعة في التصنيف الجغرافي للمادة الإعلامية في المواقع
<ul style="list-style-type: none"> تداخل بين النوعي والموضوعي (ملفات وتقارير) 	<ul style="list-style-type: none"> تصنيف نوعي ضمن الموضوعي (بالصوت والصورة، تقارير خاصة، عرض الصحف) 	الأساليب المتبعة في التصنيف النوعي للمادة الإعلامية في المواقع

١. تقنيات البحث عن المعلومات واسترجاعها.

يعرض الجدول رقم (١٣) نتائج المعايير المرتبطة بأساليب والتقنيات المتبعة في البحث عن المعلومات واسترجاعها في المواقع الاخبارية المتناولة في الدراسة.

الجدول رقم (١٣): تقييم تقنيات البحث عن المعلومات واسترجاعها في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	الأساليب والتقنيات المتبعة في البحث عن المعلومات واسترجاعها
<ul style="list-style-type: none"> ادخال خدمة البحث في النسخة العربية حديثاً بالرغم من وجودها في النسخات الاخرى، إلا ان هذه الخدمة غير فعالة حتى وقتنا هذا. 	<ul style="list-style-type: none"> يتم الاعتماد على البحث بالمضاهات اي البحث عن الكلمة وليس الجملة. امكانية البحث باستخدام الادوات البوليانية (و، أو). 	

٢. خدمات المعلومات

يعرض الجدول رقم (١٤) نتائج المعايير المرتبطة بخدمات المعلومات في المواقع الاخبارية المتناولة في الدراسة من الخدمات الإعلامية والصحافية التي يقدمها الموقع، والخدمات التفاعلية بما فيها المدونات واستطلاعات الرأي، واتاحة فرصة امام المستخدمين في التعليق...، والخدمات الاعلانية.

الجدول رقم (١٤): تقييم خدمات المعلومات في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	
<ul style="list-style-type: none"> • خدمة الاخبار المباشرة (RSS) • CNN موبايل • خدمة الأخبار العاجلة عبر الرسائل القصيرة SMS والبريد الإلكتروني • خدمة آخر خبر عن طريق البريد الإلكتروني • الخدمات التفاعلية 	<ul style="list-style-type: none"> • خدمة الاخبار المباشرة (RSS) • أخبار بي بي سي باللغة العربية على الهاتف المحمول • تصفح الموقع الإلكتروني لبي بي سي على الهواتف • عناوين الأخبار بالصوت والصورة على الهاتف المحمول • خدمة الاخبار العاجلة من بي بي سي العربية • الاطلاع الدائم على آخر الأخبار • خدمات الرسائل القصيرة SMS • خدمة البودكاست Podcast • ناقل اخبار البي بي سي • تعليم اللغة الإنجليزية • الخدمات التفاعلية • مزيد من الاخبار عن مواقع اخبارية اخرى 	الخدمات التي يقدمها الموقع
<ul style="list-style-type: none"> • من أهم الخدمات التفاعلية هو ما يربط الموقع بالشبكات الاجتماعية من twitter و Facebook والمدونات وإمكانية التواصل مع أهم وأشهر المدونين. • كما بإمكان الجميع المشاركة في الموقع من خلال طرح أفكارهم والتعليق عليها. • وخدمة " ما رأيك" وهي عبارة عن استطلاع للرأي أو استفتاء للجماهير 	<ul style="list-style-type: none"> • يمكن المساهمة على الموقع وعلى إذاعة وتلفزيون بي بي سي، من خلال إرسال مقاطع صوتية وفيديو وصور فوتوغرافية وتحميلها على الموقع، كذلك منتديات الحوار على صفحات "شارك برأيك". • امكانية المشاركة في برامج ال بي بي سي التلفزيونية التفاعلية مثل نقطة حوار وبي بي سي إكسترا، وتكون المشاركة اما من خلال الاجابة عن الاسئلة المطروحة او في الحوار بالصوت والصورة او عن طريق الاتصال او SMS. • من الخدمات التفاعلية في نفس الصفحة تجاربكم وقضاياكم، مشاركتكم بالفيديو، مشاركتكم بالصور، يوميات ومدونات، استفتاء... 	الخدمات التفاعلية
مساحات إعلانية في أعلى وأسفل الصفحة الرئيسية وفي يسار الصفحة	لاوجود لمساحات إعلانية	الخدمات الاعلانية

٣. مدى ارتباط المواقع الإخبارية النشرة باللغة العربية بالوسائل الإعلامية المنتمية إليها

يعرض الجدول رقم (١٥) نتائج معايير التقييم حول مدى ارتباط المواقع الإخبارية النشرة باللغة العربية بالوسائل الإعلامية المنتمية إليها لناحية المحتوى ولناحية مصادر المعلومات.

الجدول (١٥): تقييم مدى ارتباط المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية بالوسائل الإعلامية المنتمية إليها في المواقع المشمولة في الدراسة.

سي أن أن بالعربية	بي بي سي عربي	مدى ارتباط المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية بالوسائل الإعلامية المنتمية إليها لناحية المحتوى لناحية مصادر المعلومات
<ul style="list-style-type: none"> • تروج قناة السي. أن. أن لموقعها الإخباري على انترنت من خلال برامجها التلفزيونية بشكل دائم • يمكن الدخول من خلال الموقع إلى CNN International TV – CNN US TV غير أن خدمة البث الحي والمباشر غير متوفرة في الموقع. 	<ul style="list-style-type: none"> • يؤمن الموقع خدمة الدخول ومشاهدة برامج واخبار قناة بي بي سي العربية على انترنت مباشرة من خلال ايقونة " تلفزيون مباشر". • بالامكان الاستماع مباشرة لراديو بي بي سي العربية من خلال ايقونة " راديو مباشر" • يؤمن الموقع لمتابعيه ابرز برامج بي بي سي العربية من خلال صفحة • "اذاعة وتلفزيون". اضافة الى موضوع كل برنامج ومعلومات عنه. • تخصص قناة ال بي بي سي العربية ضمن فترتها الصباحية فقرة لتسليط الضوء على اهم ما جاء من تقارير على الموقع وما ينفرد به الموقع. 	

٣. تصنيف قوة قابلية الاستخدام وعمقها حسب مقياس "نيلسن" (Severity Rating Scale of Usability Problems)

(Usability Problems)

اعتمدت الدراسة على الدرجات الخمسة التي حدّدها (جاكوب نيلسن Jacob Nielsen) لقياس قوة العناصر المقيمة وضعفها في المواقع الالكترونية الإخبارية. وتسهيلاً للعمل تمّ وضع هذه الدرجات في ثلاثة اقسام توزعت وفق الآتي:

- ٠: يتوافق مع معايير "قابلية الاستخدام" المستخدمة في الدراسة.
- ١،٢،٣: يتوافق ولكت تتطلب العناصر المقيمة تعديلات اساسية او بسيطة. والمقصود أنّ وجود مثل هذه العناصر لا يدعو غلى وقف الموقع عن العمل، بل يمكن تعديلها بينما يكون الموقع في فترة الاستخدام.
- ٤: لا يتوافق وبحاجة الى تغيير جذري، وفي هذه الحالة لا يمكن إطلاق الموقع ولا العمل عليه، لأن هذا النوع من الأخطاء كبير وكارثي يعطي تأثير سلبي للمستخدم عن الموقع ويدفعه إلى ترك الموقع والبحث عن بديل.
- وجاءت النتائج العائدة لعناصر التقييم الأحدى عشر في الموقعين وفق الآتي:

الجدول رقم (١٦): تصنيف قوة قابلية الاستخدام وعمقها في موقع بي بي سي عربي وسي أن أن بالعربية

عناصر التقييم	موقع بي بي سي عربي	موقع سي أن أن بالعربية
اشكال العناوين والوانها	.	.
حجم الخطوط وانواعها	.	.
العناوين الرئيسية واضحة	.	.
تناسق الأنماط والألوان	.	.
الخلفيات المستخدم	.	.
تناسق الصفحات لناحية الشكل	.	.
الصفحة الأولى	.	.
حجم ملفات الصور بالصفحة	.	.
حجم ملف الصفحة	.	.
شعار الموقع / مكانه يحيل الى الصفحة الرئيسية للموقع؟	.	.
الاساليب المتبعة في عرض محتويات الموقع	.	.
الأيقونات	.	.

.	.	البنية التقنية
.	.	وضوح نظام التصفح وبساطته وثباته في جميع أنحاء الموقع
.	.	أدوات التصفح قوة التصفح
٣	.	الصور
.	.	استخدام الصوت استخدام الفيديو
.	.	وجود "سمات وصفية" لجميع الصور ومقاطع الصوت والفيديو
.	.	الأخطاء الإملائية، أخطاء علامات الترقيم، والأخطاء الشائعة الأخرى.
.	.	اللغة المستخدمة
٣	.	توافر أوامر المساعدة وقوائم التصميم
٣	٣	خريطة الموقع
.	١	تناسق الروابط لنواحي - الواضوح - التذييل
.	.	صلة الروابط بالموضوع
.	.	وجود صلة او رابط الى الصفحة الرئيسية
.	.	الوقت المطلوب لإنجاز اي عمل
.	.	عدد الخطوات اللازمة من أجل الوصول للعمل المطلوب
.	.	مدى سرعة المستفيد في تصفح الموقع لأول مرة وتفهمه وإدراكه للموقع لإنجاز المهام الأساسية
.	.	سرعته في استخدامه للمرة الثانية من خلال تذكره.
.	.	المحتوى الصوتي
.	.	الفيديو
٤	٣	محركات البحث
.	.	تعدد اللغات
٣	٣	خيارات التحكم في الشكل والمضمون، أو ما يعرف
٢	.	المبتدئين
.	.	المتخصصين
٤	٣	ذوي الاحتياجات الخاصة

٢. الملاحظة (Observations)

إضافة إلى استمارة التقييم المعنية بتفحص قابلية استخدام المواقع الإلكترونية الإخبارية المدروسة وقياس قوة عناصرها، اعتمدت الدراسة على الملاحظة المحددة والمباشرة (Observations) بهدف تقييم المحتوى لهذه المواقع لجهة عدد المواد الإعلامية المنشورة فيها، تصنيفها ومصادرها خلال الفترة من ٢٢ حتى ٢٨ شباط (فبراير) ٢٠١٢ كمرحلة أولى، ثم من ١٤ حتى ٢٠ أيار (مايو) من العام نفسه كمرحلة ثانية، ثم من ١٥ حتى ٢١ تشرين الأول (أكتوبر) من العام ٢٠١٣ كمرحلة ثالثة. وتم تخصيص ثلاثة جداول لكل موقع إلكتروني لتبيان النتائج. النتائج الخاصة بعدد المواد الإعلامية المنشورة تشير الجداول رقم (١٧) و(١٨) و(١٩) بالتوالي إلى مجموع المواد الإعلامية المنشورة في المواقع الإخبارية المدروسة ضمن الفترات المحددة سابقاً.

الجدول رقم (١٧): عدد المواد الاعلامية المنشورة في المواقع الاخبارية المدروسة خلال مدة اسبوع (من ٢٢ حتى ٨٢ شباط ٢٠١٢)

المجموع	٢٨/٢	٢٧/٢	٢٦/٢	٢٥/٢	٢٤/٢	٢٣/٢	٢٢/٢	المواقع الاخبارية/ التاريخ
١٩٥	١٨	٢٧	٥٣	٢٥	٢٧	٢٣	٢٢	بي بي سي عربي
١٨٢	٢٦	٢٤	٢٩	٢٥	٢٥	٢١	٣٢	سي أن أن بالعربية

يبين لنا الجدول رقم (١٧) ان موقع بي بي سي عربي هو الاكثر تقديماً للمواد الاعلامية خلال مدة الدراسة.

جدول رقم (١٨): عدد المواد الاعلامية المنشورة في المواقع الاخبارية المدروسة خلال مدة اسبوع (من ٤١ حتى ٠٢ ايار ٢٠١٢)

المجموع	٢٠/٥	١٩/٥	١٨/٥	١٧/٥	١٦/٥	١٥/٥	١٤/٥	المواقع الاخبارية/ التاريخ
١٦٢	٣١	١٩	١٧	١٩	٢٥	٢٧	٢٤	بي بي سي عربي
١٤٨	٢٤	٢٣	٢١	٢٠	١٢	١٧	٢٢	سي أن أن بالعربية

يبين لنا الجدول رقم (١٨) ان موقع بي بي سي عربي هو الاكثر تقديماً للمواد الاعلامية خلال مدة الدراسة.

جدول رقم (١٩): عدد المواد الاعلامية المنشورة في المواقع الاخبارية المدروسة خلال مدة اسبوع (من ٥١ حتى ١٢ تشرين الاول ٢٠١٢)

المجموع	٢١/١٠	٢٠/١٠	١٩/١٠	١٨/١٠	١٧/١٠	١٦/١٠	١٥/١٠	المواقع الاخبارية/ التاريخ
٢١٤	٤٣	٢٥	٣٦	٣١	٢٠	٣١	٢٨	بي بي سي عربي
١٦٣	١٧	١٥	٢٩	٢٨	١٨	٢٧	٢٩	سي أن أن بالعربية

يبين لنا الجدول رقم (١٩) ان موقع بي بي سي عربي هو الاكثر تقديماً للمواد الاعلامية خلال مدة الدراسة.

• النتائج الخاصة بتصنيف المواد الإعلامية

صنّفت المواد الاعلامية في خمس فئات كبرى تغطي كل ما تمّ استخدامه من تصنيفات موضوعية وجغرافية وبنوعية. وهذه الفئات هي:

١. الشرق الأوسط تغطي كل القضايا السياسية من اخبار او تقارير تخص العالم العربي والشرق الاوسط.
 ٢. العالم تغطي المواد الاعلامية السياسية العالمية وغير العربية.
 ٣. رياضة تغطي المواد الاعلامية الرياضية.
- اقتصاد واعمال تغطي المواد الاعلامية التي تندرج ضمن الاسواق المالية والبورصة والتطورات على صعيد المال والأعمال و اخبار المصارف، اما "منوعات" منوعات تغطي المواد الاعلامية التي تندرج ضمن اخبار الثقافة والفن، التكنولوجيا، التقارير الطبية، وغيرها من المواضيع.

جدول رقم (٢٠): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع بي بي سي عربي حسب الموضوع خلال الفترة من ٢٢ حتى ٨٢ شباط ٢٠١٢

المواقع الاخبارية/ التاريخ	٢٢/٢	٢٣/٢	٢٤/٢	٢٥/٢	٢٦/٢	٢٧/٢	٢٨/٢
الشرق الوسط	٨	٩	١٠	١١	١٣	٩	٨
العالم	٩	٩	١٠	٦	١٦	٧	٧
رياضة	١	١	٢	١	٢	١	.
اقتصاد واعمال	١	١	١	٢	٢	٣	.
منوعات	٣	٣	٤	٥	٢٠	٧	٣

يوضح للجدول رقم (٢٠) تقارب النسب بين اخبار الشرق الاوسط واخبار العالم لناحية العدد، في حين ان عدد المواد ضمن المنوعات اعلى منه ضمن الاخبار الاقتصادية والرياضية. (انظر الرسم البياني رقم (١))

الجدول رقم (٢١): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع بي بي سي عربي حسب الموضوع خلال الفترة من ٤١ حتى ٢٠ ايار ٢٠١٢

المواقع الاخبارية/ التاريخ	١٤/٥	١٥/٥	١٦/٥	١٧/٥	١٨/٥	١٩/٥	٢٠/٥
الشرق الوسط	٩	٤	٤	٧	٨	٩	١٠
العالم	٨	٦	٦	٤	٥	٤	٧
رياضة	.	٢	٤	١	٢	٢	٣
اقتصاد واعمال	٢	٤	٤	٣	٤	٣	٢
منوعات	٣	١	٣	٥	٢	٥	٢

يوضح لنا الجدول تقارب النسب بين اخبار الشرق الاوسط واخبار العالم لناحية العدد، في حين ان عدد المواد ضمن المنوعات اعلى منه ضمن الاخبار الاقتصادية والرياضية. (انظر الرسم البياني رقم (٢))

جدول رقم (٢٢): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع بي بي سي عربي حسب الموضوع خلال الفترة من ١٢ تشرين الاول ٢٠١٢

المواقع الاخبارية/ التاريخ	١٠/١٥	١٠/١٦	١٠/١٧	١٠/١٨	١٠/١٩	١٠/٢٠	١٠/٢١
الشرق الوسط	١٢	١١	٩	١٢	١٤	١٠	١٣
العالم	٩	١٠	٦	٩	١١	٥	٨
رياضة	١	٢	١	١	٣	١	١
اقتصاد واعمال	٢	١	١	٣	.	١	١
منوعات	٤	٧	٣	٦	٨	٨	٢٠

يوضح لنا الجدول (٢٢) تقارب النسب بين اخبار الشرق الاوسط واخبار العالم لناحية العدد، في حين ان عدد المواد ضمن المنوعات اعلى منه ضمن الاخبار الاقتصادية والرياضية. (انظر الرسم البياني رقم (٣)).

الجدول رقم (٢٣): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع سي أن أن بالعربية حسب الموضوع خلال الفترة من ٢٢ حتى ٨٢ شباط ٢٠١٢

المواقع الاخبارية/ التاريخ	٢٢/٢	٢٣/٢	٢٤/٢	٢٥/٢	٢٦/٢	٢٧/٢	٢٨/٢
الشرق الوسط	١٢	٣	٩	١١	٩	١١	١٠
العالم	٦	٣	٤	٣	٦	٤	٤
رياضة	٢	٣	٣	٢	٣	.	١
اقتصاد واعمال	٧	٥	٣	٣	٤	٣	٤
منوعات	٥	٧	٦	٦	٧	٦	٧

يظهر هنا الجدول سيطرة قضايا الشرق الاوسط على الموقع، وبعدها المنوعات والاخبار العالمية وتتفاوت النسب بين يوم وآخر في الاقتصاد والرياضة. (انظر الرسم البياني رقم (٤))

جدول رقم (٢٤): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع سي أن أن بالعربية حسب الموضوع خلال الفترة من ٤١ حتى ٢٠ ايار ٢٠١٢

المواقع الاخبارية/ التاريخ	١٤/٥	١٥/٥	١٦/٥	١٧/٥	١٨/٥	١٩/٥	٢٠/٥
الشرق الوسط	٧	٧	١١	٦	٧	٥	١١
العالم	٣	٦	٣	٣	٢	٣	٧
رياضة	٤	٣	٢	٢	١	٢	٣
اقتصاد واعمال	٤	٤	٣	٣	٣	٤	٤
منوعات	٦	٧	٦	٥	٤	٥	٦

يظهر الجدول سيطرة قضايا الشرق الاوسط على الموقع، وبعدها المنوعات والاخبار العالمية، وتتفاوت النسب بين يوم وآخر في الاقتصاد والرياضة. (انظر الرسم البياني رقم (٥))

جدول رقم (٢٥): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع سي ان ان بالعربية حسب الموضوع خلال الفترة من ١٥ حتى ١٢ تشرين الاول ٢٠١٢

المواقع الاخبارية/ التاريخ	١٥/١٠	١٦/١٠	١٧/١٠	١٨/١٠	١٩/١٠	٢٠/١٠	٢١/١٠
الشرق الوسط	١٢	١٤	٣	١٢	١٤	٣	٦
العالم	٩	٤	٣	٩	٤	٣	٢
رياضة	٣	٢	٣	٣	٢	٣	٢
اقتصاد واعمال	٣	٢	٢	٣	٢	٢	٣
منوعات	٢	٥	٧	١	٧	٤	٤

يظهر الجدول سيطرة قضايا الشرق الاوسط على الموقع، والاخبار العالمية، وتتفاوت النسب بين يوم وآخر بين الاخبار الاقتصادية والرياضة أو المنوعات. (انظر الرسم البياني رقم (٦))

• النتائج الخاصة بمصادر المعلومات

توزعت مصادر معلومات المواد الاعلامية في الموقعين على خمسة مصادر. وهذه المصادر هي: وكالات دولية، مراسلون، مصادر مختلفة، نفس المؤسسة الاعلامية، دون مصدر وصحف.

الجدول رقم (٦٢): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في بي بي سي عربي حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ٢٢ حتى ٨٢ شباط ٢٠١٢

المصدر/ التاريخ	٢٢/٢	٢٣/٢	٢٤/٢	٢٥/٢	٢٦/٢	٢٧/٢	٢٨/٢
وكالات دولية	-	-	-	-	-	-	-
مراسلون	-	-	-	-	-	-	-
مصادر مختلفة	٢١	٢٢	٢٦	٢٤	٤١	٢٦	١٧
نفس المؤسسة الاعلامية	-	-	-	-	-	-	-
دون مصدر	-	-	-	-	-	-	-
صحف	١	١	١	١	١	١	١

تركزت مصادر معلومات موقع بي بي سي عربي على مصدرين، مصادر مختلفة وصحف، وذلك لأنه لا يشار الى مصدر الخبر او المعلومة بشكل واضح في بداية او نهاية كل خبر بل داخل النص، وبعد المتابعة والتدقيق في المواد الاعلامية التي ينشرها الموقع تبين انه يعتمد على سياسة تحريرية خاصة به تقتضي الاعتماد على اكثر من مصدر للمعلومة الواحدة كأن نرى في تقرير واحد نقلاً عن رويترز و AP، وناشطون اضافة الى مراسلين. (انظر الرسم البياني رقم (٧))

الجدول رقم (٢٧): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في بي بي سي عربي حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ١٤ حتى ٢٠ أيار ٢٠١٢

المصدر/ التاريخ	١٤/٥	١٥/٥	١٦/٥	١٧/٥	١٨/٥	١٩/٥	٢٠/٥
وكالات دولية	-	-	-	-	-	-	-
مراسلون	٤	-	٢	٢	-	-	-
مصادر مختلفة	١٦	١٦	١٨	١٧	١٦	٢١	٢٠
نفس المؤسسة الاعلامية	-	-	-	-	-	-	-
دون مصدر	-	-	-	-	٣	-	٢
صحف	٢	١	١	١	٢	٢	٢

تركزت مصادر معلومات موقع بي بي سي عربي على المصادر المختلفة بشكل كبير. (انظر الرسم البياني رقم (٨))

الجدول رقم (٢٨): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في بي بي سي عربي حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ١٥ حتى ٢١ تشرين الاول ٢٠١٣

المصدر/ التاريخ	١٥/١٠	١٦/١٠	١٧/١٠	١٨/١٠	١٩/١٠	٢٠/١٠	٢١/١٠
وكالات دولية	-	-	-	-	-	-	-
مراسلون	١	-	٣	١	-	-	٢
مصادر مختلفة	٢٦	٣٠	١٦	٢٩	٣٥	٢٤	٤٠
نفس المؤسسة الاعلامية	-	-	-	-	-	-	-
دون مصدر	-	-	-	-	-	-	-
صحف	١	١	١	١	١	١	١

تركزت مصادر معلومات موقع بي بي سي عربي على المصادر المختلفة بشكل كبير. (انظر الرسم البياني رقم (٩))

الجدول رقم (٢٩): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في سي أن أن بالعربية حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ٢٢ حتى ٢٨ شباط ٢٠١٢

المصدر/ التاريخ	٢٢/٢٢	٢٣/٢٢	٢٤/٢٢	٢٥/٢٢	٢٦/٢٢	٢٧/٢٢	٢٨/٢٢
وكالات دولية	-	-	-	-	-	-	-
مراسلون	٢٤	٢٢	٢٧	٢٣	٢٣	١٩	٣٠
مصادر مختلفة	-	-	-	-	-	-	-
نفس المؤسسة الاعلامية	-	-	-	-	-	-	-
دون مصدر	-	-	-	-	-	-	-
صحف	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢

تركزت أيضاً مصادر معلومات موقع سي أن أن بالعربية على مصدرين، مراسلون و صحف، يشار الى الموقع ينسب كل المواد الاعلامية الى نفسه وحتى انه في الكثير من الاحيان يذكر اسم المراسل او محرر الخبر، لذا يندر وجود اي مادة اعلامية مصدرها وكالات او مؤسسات اعلامية اخرى. (انظر الرسم البياني رقم (١٠))

الجدول رقم (٣٠): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في سي أن أن بالعربية حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ١٤ حتى ٢٠ أيار ٢٠١٢

المصدر/ التاريخ	١٤/٥	١٥/٥	١٦/٥	١٧/٥	١٨/٥	١٩/٥	٢٠/٥
وكالات دولية	١	-	١	-	-	-	-
مراسلون	٢٠	١٩	٢٢	١٤	١٥	١٧	٢٧
مصادر مختلفة	١	٤	-	٣	-	-	٣
نفس المؤسسة الاعلامية	-	-	-	-	-	-	-
دون مصدر	-	-	-	-	-	-	-
صحف	٢	٤	٢	٢	٢	٢	١

تركزت مصادر معلومات موقع سي أن أن بالعربية على المراسلين فقط . (انظر الرسم البياني رقم (١١))

الجدول رقم (٣١): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في سي أن أن بالعربية حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ١٥ حتى ٢١ تشرين الاول ٢٠١٣

المصدر/ التاريخ	٢١/١٠	٢٠/١٠	١٩/١٠	١٨/١٠	١٧/١٠	١٦/١٠	١٥/١٠
وكالات دولية	-	-	-	١	-	-	-
مراسلون	٢٧	٢٤	١٦	٢٣	٢٦	١٣	١٥
مصادر مختلفة	-	١	-	٢	١	-	-

-	-	-	-	-	-	-	نفس المؤسسة الاعلامية
-	-	-	-	-	-	-	دون مصدر
٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	صحف

تركزت مصادر معلومات موقع سي أن أن بالعربية على المراسلون فقط . (انظر الرسم البياني رقم (٢١))

سادساً: تحليل النتائج ومناقشتها

يتناول هذا القسم من الدراسة تحليل نتائج استمارة التقييم ومناقشتها للاحية قسمها الاول المتعلق بـ "قابلية الاستخدام" ولناحية قسمها الثاني المرتبط بـ "أسلوب تقديم المحتوى". ايضاً يتناول التحليل الخاص بعدد المواد الاعلامية وتصنيفاتها ومصادرها.

قابلية الاستخدام (Usability)

١. المظهر العام للموقع

تناولت الدراسة المظهر العام للموقع من جوانبه كافة بما في ذلك الانماط (Font) والألوان (Color) والأحجام (Size) والعناوين (Heading) والخلفيات (Background) وفي هذا الصدد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية:

- تبين من خلال تفحص المظهر العام لموقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) انه يراعي بشكل كبير معايير قابلية الاستخدام، فالعناوين واضحة وبارزة بلون مميز عن النص. كما أنّ الأنماط والألوان متنسقة ومريحة للنظر ضمن خلفية تتناسب مع لون النص. ورغم استخدام موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) حجم خط صغير نسبياً (٩,٥) في مقارنة مع ما يفضل خبراء قابلية الاستخدام الاعتماد عليه بين (١٢) و (١٤) إلا أنّ الخطوط في جميع المواد الاعلامية بدت واضحة وكبيرة، ولا تتطلب جهداً أثناء القراءة. ويمكن ايعاز السبب الى عدم تكّس المعلومات في الصفحات حيث أنّ المحتوى المعلوماتي يراعي النسب المقترحة في قابلية الاستخدام ما بين ٥٠ الى ٨٠٪ من حجم الصفحة. وأتبعت كل صفحات الموقع الشكل نفسه والتصميم نفسه الامر الذي يريح المستخدم في التصفح (Browsing) ويساعده على تذكر (remember) الموقع بسرعة اكبر.
- يظهر من خلال الاطلاع على موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic)، أنّ المظهر العام للموقع يراعي بنسب متفاوتة معايير قابلية الاستخدام للاحية وضوح العناوين وحجمها، ولناحية الانماط والالوان المستخدمة، ولناحية الخلفية المستخدمة، ورغم أن موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) يستخدم خط بحجم (٨) وهو حجم صغيراً جداً مقارنة بما يقترحه الخبراء، الا أنّ الموقع بدا واضحاً ومقروءاً نظراً لوضوح الخلفية التي أتت بيضاء اللون.
- وتبين من خلال التفحص للموقعين موضوع الدراسة انهما يراعيان معايير قابلية الاستخدام (Usability) لكن بنسب متفاوتة حيث أتت العناوين واضحة، بارزة، وسهلة الاستخدام، كما أنّ الأنماط والألوان متنسقة ومريحة للنظر. وتجنبنا المواقع المدروسة الخلفيات المزدحمة والمشوشة، واعتمدت اللون الأبيض لأنه يعتبر من أنسب الألوان وأحضرها وضوحاً. واستخدم في جميع التقارير أنواع خطوط واضحة وكبيرة، ومريحة في القراءة من دون جهد ومن دون وجود خطوط صغيرة لا تقرأ. وبيبرز استخدام أحجام مختلفة من الخطوط بين العنوان والنص لجذب الاهتمام وانخراط المستخدم في الصفحة. ورغم من عدم التزام بي بي سي عربي (BBC Arabic) وموقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) بما يحدده الخبراء حول حجم الحرف في النص ما بين (١٢) أو (١٤)، الا انهما تعتبران من بين اكثر المواقع وضوحاً، و يمكن قراءتها بسهولة.

٢. كفاءة الصفحة الرئيسية (home page)

- تناولت الدراسة كفاءة الصفحة الرئيسية من جوانبها كافة بدءاً بشعار الموقع وصولاً الى تقسيماتها.
- التزم موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) بمعايير قابلية الاستخدام للاحية حجم الشعار (Logo) وموضعه. وجاء الشعار في الزاوية اليمنى العليا من الصفحة بشكل واضح مع المحافظة على الحجم نفسه في جميع الصفحات خلافاً لما يقترحه " نيلسن" لجهة ان يكون الشعار على الصفحة الرئيسية أكبر وأحتر بروزاً من الشعار على صفحاتها الداخلية. ويحيل شعار موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) إلى الصفحة الرئيسية بالنسخة الانكليزية الأساسية من أي صفحة كانت من النسخة العربية، على عكس ما يتوقعه المستخدم بأن يحيله الى الصفحة الرئيسية في النسخة العربية. وهذا ما يؤكد أنّ الموقع باللغة الانكليزية هو الاساس، أمّا النسخ التي يوقرها الموقع بلغات مختلفة فهي أجزاء فرعية من الموقع الأساسي.
- تضم الصفحة الرئيسية للموقع أقساماً مختلفة يمكن من خلالها التعرف على كل ما ينشر على صفحات الموقع من أهم الأخبار العربية والعالمية، وبالإضافة الى أخبار الشرق الاوسط والعالم وأحدث التطورات، هناك مجموعة من الخدمات والمنتجات منها اخبار الطقس، البث الحي لتلفزيون وراديو بي بي سي، الدخول الى خدمة نسخة الهاتف المحمول، معلومات عن الموقع وشروط استخدامه. ويمكن القول اذاً أنّ الصفحة

- الرئيسية للموقع تعطي المستخدم لمحة عامة عن كل ماسيوفره الموقع في صفحاته الداخلية. أيضاً تضع امامه امكانية الدخول والاستفادة من جميع خدماته، الامر الذي يبرز كفاءتها واهميتها بالنسبة للمستخدم.
- يظهر شعار موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) في وسط الصفحة باللون الابيض ضمن إطار أحمر ورغم انه لا يتوافق مع المكان المخصص للشعار حسب ما يقترحه المتخصصون الا أنه كان واضحاً وبارزاً بسبب حجمه الكبير. ونستنتج من ذلك ان مكان وجود الشعار في الزاوية اليمنى العليا من الصفحة، أو اليسرى أو في وسط الصفحة كما هو متداول ليس مهماً. وما هو أكثر أهمية وجود الشعار في رأس الصفحة (Header) بشكل واضح ومرئي للمستخدم. ويحافظ الشعار على الحجم نفسه في جميع الصفحات. ويقدم موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) في الصفحة الرئيسية أقساماً خاصة لأخبار العالم والشرق الأوسط، الرياضة، ومجموعة من الخدمات.
- ومن خلال المظهر العام للموقع والمظهر العام للصفحة الرئيسية نستنتج كفاءة ومرونة الصفحة الرئيسية لموقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) التي يمكن اعتبارها دليل المستخدم الى الموقع، وأولى عوامل جذبه وابقائه في الموقع مدة اطول.

٣. التصفح (Browsing)

- أفضت نتائج الدراسة الى مرونة وكفاءة الاستخدام وسهولة التصفح (browsing) لدى موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic)، حيث يراعي تصميمه جميع مستويات المستخدمين.
- بينت نتائج الدراسة سهولة تصفح (browsing) موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) من قبل المبتدئين والمتمرسين، نظراً لكفاءة ووضوح الصفحة الرئيسية واحترام الموقع لمعظم المعايير المقترحة لقبالية الاستخدام.
- إذاً تعتبر عملية التصفح في المواقع بي بي سي عربي (BBC Arabic)، سي أن أن العربية (CNN Arabic) سهلة وواضحة. كما أن الصفحات مقسمة بطريقة بسيطة على الرغم من مشاكل التصنيف. ويستطيع المستخدم قراءة العناوين الرئيسية والفرعية فيها بسهولة نظراً لحجم الخط ولونه البارز.

٤. التنظيم وعرض محتويات الموقع

- يختلف التصميم الخاص بكل موقع وطريقة عرض محتوياته عن الآخر.
- (CNN Arabic) تقوم بتقديم أخبارها على شكل قائمة واحدة تحتل الجزء الأكبر من الصفحة وتتضمن جميع اقسامها متسلسلة من أخبار وسياسة ورياضة واقتصاد وتكنولوجيا ومنوعات.
- يتميز تصميم موقع ال بي بي سي عربي (BBC Arabic) بسهولة استخدامه نظراً لمنطقه تنظيم المحتوى فيه. فهناك سهولة بالوصول للمعلومات والاخبار داخل الموقع. وكل الفقرات موجودة في الصفحة الرئيسية، فلا يضطر المتصفح الدخول إلى الصفحات الداخلية إلا في حالة الرغبة في قراءة مواد نشرت في أيام سابقة. ويعتبر الموقع عبارة عن بوابة تضم عدة أقسام من أخبار وتقارير، أخبار الطقس، روابط لمواقع التواصل الاجتماعي، وغيرها من الخدمات. كما يؤمن الموقع معلومات وفيرة ومرونة عالية في التعامل مع النص وسهولة في الحصول على ما يناسب المستخدم من معلومات بشكل مباشر. وترفق كل مادة اعلامية بروابط ذات صلة بالموضوع المطروح، وموضوعات ذات صلة ومزيد من الاخبار، ومن مواقع اخبارية اخرى حيث يتميز بي بي سي عربي (BBC Arabic) بتوفيره روابط لمواقع اخبارية اخرى لنقل وجهات نظر مختلفة للخبر الواحد. وضافة الى الصور التي تكون مرفقة بمعظم المواد الاعلامية، يوفر موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) ملف صور لأهم الاحداث، لايمكن البحث فيه الا انه يورد معلومات تفصيلية عن الصورة كالوصف، والتعليقات والقسم الموجود فيه الصورة، من دون ذكر إسم المصور او تاريخ الصورة، وهذا يدل على عدم احترام المصادر.
- يقوم موقع سي ان أن بالعربية (CNN Arabic) بتقديم المواد الاعلامية على شكل قائمة واحدة تحتل الجزء الأكبر من الصفحة وتتضمن جميع الاقسام متسلسلة من اخبار وسياسة ورياضة واقتصاد وتكنولوجيا. وهي تظهر حسب اهميتها واولويتها لدى الجمهور المتلقي. ويعتبر هذا الموقع مميز، سهل الاستخدام، يؤمن سهولة في الوصول الى المعلومات والتصفح. يعتمد موقع السي ان ان بالعربية (CNN Arabic) على اضافة الصور الى الاخبار، ويمكن ان تبرز الصور كخبر رئيسي ويوفر عنها معلومات تفصيلية كالوصف، والتعليقات والقسم الموجود فيه الصورة، ومصدرها، ويرفق بكل تقرير روابط ذات صلة عن الموضوع.
- ونرى مما سبق ان كلا الموقعين يعتمدان على الصور لكن يكون الهدف منها فقط لإبراز الجمالية على الموقع او تكون الصورة هي الخبر بحد ذاتها كما تفعل بي بي سي عربي (BBC Arabic) ، ولايمكن البحث في الصور الراجعة لدى اي موقع. بالنسبة لمضمون المواقع ومحتوياتها يظهر الاختلاف الجوهري بين كل من الموقعين واستراتيجية كل هيئة تحريرية تجاه شريحة المستخدمين المحتملين. وبالرغم من اشتراك كل منهما في إيراد الأخبار بصرف النظر عن الصياغة فإن هناك اختلاف كبير خاصة فيما يخص التقارير الموثقة والدراسات العلمية. تورد سي ان ان بالعربية و بي بي سي عربي الدراسات والتقارير على شكل أخبار يتم تحريرها ضمن سياق خبري فقط، دون تخصيص أقسام محددة ليتهاجها بصورة أكثر عمقاً وتحليلاً.

ويختلف المواقع لنوعية تصنيف الموضوعات غير السياسية من ثقافة، فن، صحة، تكنولوجيا، وغيرها من المواضيع. كما يستخدم موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) الشريط الإخباري المتحرك. ونفذ الموقعين بتقنية الـ JAVA SCRIPT، ويمكن التعرف على ذلك من خلال الاطلاع على رموز البرمجة الموجودة في صفحة الـ HTML view (source)، ومن المتعارف عليه بين المبرمجين ومصممو المواقع عن تقنية الـ JAVA SCRIPT أنها تتيح مرونة وسرعة، وسهولة في الاستخدام، إضافة إلى عنصر الجمالية الذي تضيفه على الموقع. فالمواقع الاخبارية لم تستخدم تصميماً مبالغاً فيه، بل عرضت أشكالاً بسيطة، من خلال لون واضح للخلفيات ومصطلحات مفهومة في معظم المواقع المدروسة ما يوصل إلى بيئة استخدام جذابة.

٥. الوسائط المتعددة (Multi Media)

تعتبر الوسائط المتعددة إضافة مهمة تغني الموقع الإلكتروني وبخاصة المواقع الاخبارية، وهي دمج للنصوص، والرسومات، والصوت، والصورة، وبروابط وأدوات تسمح للمستخدم بالتفاعل، والاتصال. يعمل الموقعين المدروسين على تنوع المحتوى لديهما من خلال اتاحة الوسائط المتعددة وتشتمل هذه الوسائط على نصوص مكتوبة (Text)، صوت (Audio)، فيديو (video) أو صور ثابتة (Still) (image)، مع السمات الوصفية (caption) لجميع الصور ومقاطع الصوت والفيديو. وتنفرد بي بي سي عربي (BBC Arabic) بتقديم أسلوب مميز في عرض الوسائط المتعددة لديها. هي تتيح ملفات قابلة للتشغيل بأكثر من برنامج مثل Real Player و Windows Media Player.

٦. جودة الكتاب (Quality of Writing)

أثبتت المواقع المدروسة أسلوباً واضحاً في الكتابة، سهلاً وقريباً من لغة المستخدم، واعتمدت على مصطلحات ومفاهيم بسيطة ومألوفة لدى جميع المستويات. أمكن التعرف على ذلك من خلال الاستمارات التي وزعت على مجموعة من المستخدمين والتي أثبتت وضوح هذه المواقع وقربها من لغة المستخدم. وقد ندر وجود أخطاء إملائية ومطبعية في المواقع.

٧. واجهة المستخدم (User Interface)

- يقدم موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) معلومات وفيرة ومفضلة للمستخدم عن الموقع من "معلومات عنا"، "مساعدة من بي بي سي"، "اتصل بنا"، "امكانيات الاستخدام"، "شروط الاستخدام" و"حماية الخصوصية". كل هذه المعلومات تساعد المستخدم في التعرف على الموقع وشروط استخدامه وطرق التواصل مع المسؤولين عنه. في حين أنّ الموقع لا يوفر خريطة لأقسام الموقع (Site Map)، علماً أنها من الأمور الأساسية التي يفترض خبراء قابلية الاستخدام وجودها في أي موقع، فهي تسهل على المستخدم عملية التصفح والتعرف على اقسام الموقع.
 - لا يتيح موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) سوى معلومات عن الموقع والمؤسسة التي ينتمي إليها تحت اسم "من نحن"، ولا يوفر أي معلومة حول شروط استخدام الموقع وطرق التواصل مع المسؤولين عنه، كما تغيب عنه خريطة الموقع (Site Map). إنّ غياب تعليمات الاستخدام وعدم وجود طرق للتواصل يفرضان على المستخدمين للمرة الاولى ضرورة التصفح بدقة وتركيز عاليين. وهي بالضرورة تعيق تصفح المستخدمين المبتدئين للموقع.
- رغم أهمية وجود تعليمات الاستخدام وطرق الاتصال بالنسبة لمعايير قابلية الاستخدام فإنّ المواقع المدروسة أظهرت تفاوتاً لجهة الالتزام بهذا المعيار.

٨. الروابط (Links)

- جاءت الروابط داخل موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) متناسقة وواضحة، فأعطيت جميعها اللون الأزرق لتمييزها عن باقي أجزاء النصوص. وارتبطت كلها بالموضوعات المطروحة، وقد أرفقت كل مادة اعلامية بـ "روابط ذات صلة"، و "موضوعات ذات صلة" تحيل الى مواد اعلامية اخرى مرتبطة بالموضوع المطروح داخل الموقع. لكن الأهم هو أنّ موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) يوفر بشكل منفرد روابط لمواقع اخبارية أخرى حول أي موضوع مطروح. وذلك لزيادة المصداقية وإتاحة الفرصة أمام المستخدم في الاطلاع على الموضوع بكافة جوانبه ومن أكثر من وجهة رأي. كما أخذت جميع العناوين والصور في الصفحة الرئيسية شكل الروابط التي يحال من خلالها للمواد الأساسية.
- تميزت جميع الروابط في موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) بتناسقها ووضوحها وارتباطها بالموضوع المطروح. وبالإضافة إلى ذلك اعتمد اللون الأزرق لأي رابط سواء أكان عنواناً أو كلمة أو جملة مع التذييل بخط. وتميّز موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) بإضافة الروابط التشعبية (Hypertext) داخل النص وهي عبارة عن كلمات أو جمل تحيل إلى مقالات ومواضيع ذات صلة موجودة في الموقع أو حتى إلى صور بعنوان (شاهد الصور)، وأضيفت هذه الخدمة على الموقع في الأشهر الاولى من عام ٢٠١٢. تميّزت العناوين والصور في الصفحة الرئيسية لدى السي ان ان بالعربية وال بي بي سي عربي بكونها روابط الى المواضيع داخل الصفحات.

إذا حاولت الدراسة أن تستكشف الروابط الضرورية التي تنشئها المواقع الاخبارية، وبما أن الروابط واحدة من الأمور المهمة للغاية لتأمين قابلية الاستخدام، فهي تهدف لتوفير مصادر المعلومات والخدمات المختلفة، كما أنها تمثل الرابط بين المستخدم وما يحتويه الموقع.

نستنتج أن تصميم الروابط في المواقع الإخبارية موضوع الدراسة بصفة عامة مرتبطة وذات صلة بالموضوعات المطروحة، وهي متناسقة، واضحة، وقد تم تمييزها عن غيرها في النص إقاً بتذييلها أو بإعطائها لوناً مميزاً عن العناوين والنص.

9. الأداء والفعالية

- بينت الاستثمارات التي وزعت على عدد من المستخدمين حول الأداء والفعالية في موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) بأنه موقع سهل الاستخدام، ولا يتطلب التعرف عليه سوى مدة قصيرة من الوقت وبالإمكان الوصول لأي صفحة في الموقع وإنجاز العمل المطلوب عن طريق الصفحة الرئيسية، فالموقع سهل، واضح ويتيح لأي مستخدم من مختلف المستويات تصفحه من المرة الأولى وتذخره في الزيارة الثانية. ويعود ذلك إلى أن ملامح الموقع واضحة سهلة الحفظ عند التصفح والتنقل من صفحة إلى أخرى. كما أن الصفحات غير محشوة بالمعلومات تراعي النسب المتوافق عليها كما ذكر سابقاً. ويسهل ذلك أيضاً أوامر المساعدة وقوائم التصميم الواضحة والمرئية الموجودة في أسفل كل صفحة من صفحات الموقع، على الرغم من عدم وجود خريطة له.
- يتميز موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) على غرار موقع بي بي سي العربية بأنه موقع سهل الاستخدام، ورغم من ما يتفق عليه الخبراء والباحثون في موضوع قابلية الاستخدام حول ضرورة توفر تعليمات استخدام الموقع وخريطة مفصلة عنه، فقد بينت نتائج الاستثمارات أن سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) موقع واضح يتيح لأي مستفيد من مختلف المستويات تصفحه بسرعة، وتذكر استخدامه في الزيارة الثانية، كما يؤمن الموقع الوصول لأي صفحة فيه عن طريق الصفحة الرئيسية، ويرجع السبب إلى كفاءة الصفحة الرئيسية والمظهر العام للموقع للذات يراعيان بكافة جوانبهما المعايير المقترحة لقابلية الاستخدام، لنواحي الألوان، الأنماط المتسقة، الخطوط الواضحة والكبيرة، تنسيق وترتيب الصفحة وعدم تكّس المعلومات فيها.

10. تنوع خيارات المحتوى

- تهتم المواقع الاخبارية بتقديم خيارات متنوعة من المواد الإعلامية: نصوص، مقاطع صوتية، ملفات فيديو، البومات صور وغيرها، إضافة إلى نسخات عن مواقعها بلغات مختلفة غير العربية.
- توفر السي ان ان بالعربية (CNN Arabic) نسخة أساسية تحت اسم "International" إضافة إلى نسخ باللغة الإنكليزية، المكسيكية والعربية، ويلحظ من خلال معاينة هذه النسخ أنها أكثر تقديماً للمواد الإعلامية من النسخة العربية، حتى أنها تضم أقساماً وأبواباً أكثر من النسخة العربية. وبدل التفاوت في الكم والتصنيف على عدم الإهتمام بالنسخة العربية مقابل النسخ المتوافرة باللغات الأخرى.
 - يتوفر موقع ال بي بي سي عربي (BBC Arabic) بـ ٢٧ لغة، ويلحظ عدم الإهتمام بالنسخ العربية مقارنة بلغات أخرى، لناحية كم الأخبار والمعلومات والخدمات المقدّمة أو حتى التقنيات.

11. مراعاة مستويات المستخدمين

- يوفر موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) إمكانية الوصول لذوي الاحتياجات الخاصة، سواء أكانوا يعانون من إعاقة بصرية أو سمعية أو حركية أو ذهنية. وبحسب ما يورد الموقع فإن تسهيل إمكانية الوصول بمثابة شراكة بين معدّي المواقع مثل بي بي سي، ومطوّري نظم التشغيل وبرامج تصفح الإنترنت وتقنيات المساعدة المتخصصة، التي يعتمد عليها كثير من ذوي الاحتياجات الخاصة لتمكينهم، على سبيل المثال، من استعراض مواقع الإنترنت بألوان أسهل في القراءة بخطوط أكبر، أو كمنصوص مقروءة، وازدياد تركيز البني بي بي سي عربي (BBC Arabic) على تطبيقات الوسائط المتعددة والإنترنت واسع النطاق سهل تصفح الموقع بشكل أكبر من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة.
- يعدّ موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) من المواقع الواضحة والسهلة الاستخدام لدى مختلف المستويات من المبتدئين والمتخصصين، لكنّه لا يوفر أي وسائط لذوي الإحتياجات الخاصة.

عدم توفير تسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة لدى سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) يحرم هذه الشريحة من المستخدمين الوصول إلى المعلومات المتوفرة لديهم، ويتنافى مع ما تقترحه قواعد نيلسن العشرة ومع ما تفترضه معايير قابلية الاستخدام والوصول.

٢. أسلوب تقديم المحتوى ١. تصنيف المواد الإعلامية

تفحصت الدراسة تصنيف المادة الإعلامية من ثلاثة جوانب أساسية في معايير التصنيف وهي التصنيف الموضوعي، التصنيف النوعي، والتصنيف الجغرافي. ويهتم التصنيف الموضوعي بتقديم المحتوى الموضوعي للمادة الإعلامية سواء اقتصاد، فنون، رياضة، غيرها من المواضيع. أما التصنيف النوعي، فيهتم بتقسيم المواد الإعلامية لجهة نوعها بين أخبار، تقارير، فيديو وغيرها من الأنواع. وأخيراً التصنيف الجغرافي فيهتم بتقسيم المواد حسب البلد موضوع المادة الإعلامية.

- أظهر موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) اهتمامه بالتصنيفات الثلاثة. وهو أفرد للتصنيف الموضوعي مجموعة من المداخل تضمنت "اقتصاد واعمال"، "ثقافة وفنون"، "علوم وتكنولوجيا" و"راديو وتلفزيون". في حين برز التصنيف النوعي ضمن المداخل الخاصة بالتصنيف الموضوعي، وهي "الصوت والصورة"، "تقارير خاصة" و"عرض الصحف". أما التصنيف الجغرافي فتداخل مع التصنيف النوعي والموضوعي من خلال "الشرق الاوسط" و"العالم".

ورغم اعتماد الموقع على التصنيف المذكورة إلا أنه أخفق في توظيفها بطريقة مفيدة للمستخدم. مثال وجود موضوع عن التكنولوجيا أو فيديو حول تظاهرة أو تقرير عن نجوم هوليوود في باب "الصوت والصورة" من دون الإحالة إلى قسم "علوم وتكنولوجيا" أو "ثقافة وفنون" أو غيرها من الموضوعات. ومن الممكن أن يكون هناك تقريراً عن الشرق الاوسط ضمن "تقارير خاصة" وفيه ملف فيديو ونص من دون الإحالة إلى "الشرق الاوسط". ويستنتج من خلال هذا التداخل غياب الترابط والاحالات بين التصنيفات. فمن المفضل ان نجد اي مادة اعلامية في القسم المرتبط بها موضوعياً حتى ولو كانت موجودة ضمن مكان آخر.

من جهة أخرى يترافق مع كل مادة اعلامية في موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) بتصنيف آخر متوفر تحت عنوان "موضوعات ذات صلة". وأهمية هذا الأمر تكمن في التصنيف المتبع للمواد الإعلامية المندرجة ضمنه. وهي نرى اربعة "رؤوس موضوعات" تتضمن "اماكن"، "شخصيات"، "منظمات" و"موضوعات اخرى". و"الاماكن" هي تصنيف للمواد الإعلامية حسب البلدان مثل لبنان، السعودية، ايران...، أما "شخصيات" فهي غير معبّرة عن محتواها ويندرج ضمنها العراق، السودان، الصراع الفلسطيني... وهذا يدل على عدم وجود ارتباط بين تسمية الموضوع والتصنيفات التي تتضمنها، ولا تصح لها التسمية بينما تصح في الأماكن. بينما لا تغطي "المنظمات" سوى الاتحاد الاوروبي وهنا يصح الحديث عن عدم شمولية هذا التصنيف. أما "موضوعات اخرى" فتغطي عدداً من المواضيع من اقتصاد وتنمية، رياضة، وغيرها من المواضيع.

- صنّفت المواد الاعلامية في موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) لجهة المصدر وفق البلد التي أرسل منها الخبر أو مكان تحريره مثال على ذلك: بيروت، لبنان (CNN) – ويمكن أن يكون موضوع الخبر عن سوريا لكنه حرّر في بيروت فيكون عندها المصدر بيروت.

أما لجهة الموضوع فيعتمد الموقع مجموعة من المداخل الموضوعية هي رياضة، صحة وتكنولوجيا، اقتصاد وأعمال ومنوعات. في حين يعتمد ملفات وتقارير لجهة النوع، والشرق الاوسط والعالم لجهة التصنيف الجغرافي. إلا أنّ هذا التداخل بينهما يؤدي إلى إرباك المستخدم ويعيق تصفح واسترجاعه للمعلومات. ويشار إلى بعض الأمثلة التي يتداخل فيها التصنيف، ومنها على سبيل المثال:

خبر موضوعه رياضي مصنف ضمن اخبار "العالم" او ملفات وتقارير "لكن الخبر غير موجود ضمن "رياضة".
خبر ضمن "صحف العالم" ومصنف من اخبار العالم لكن موضوعه عن التكنولوجيا وغير موجود ضمن "صحف تكنولوجيا".

خبر فني تصنيفه "ملفات وتقارير" لكن غير متوفر في "المنوعات".

وتدل هذه الاخطاء على عدم التزام الموقع بأسس التصنيف التي حددها سابقاً واحترامه لها.

ونستنتج من كل ذلك التداخل الحاصل بين انواع التصنيفات الثلاثة في كل موقع وعدم احترام المواقع المدروسة لأسس التصنيف التي تكون قد حددتها سلفاً. وغياب الترابط والاحالات بينها. وهذا يربك المستخدم ويستلزم على الأقل تكرار الموضوع في كل قسم يفترض تضمينه للمادة الإعلامية. ومن المفضل إعادة تصنيف المواقع المشمولة في الدراسة بما يتواءم مع المواد الاعلامية التي يتم نشرها في المواقع حتى يتمكن المستخدم من تصفح الموقع بسهولة واسترجاع المعلومة بسرعة.

٢. البحث والاسترجاع

- يتيح محرك البحث في موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) الوصول إلى المواد الأرشيفية وإسترجاعها من نصوص وصور وملفات صوتية وفيديو، من خلال البحث بالمضاهة (Matching). وهذا النوع من البحث يتطلب من المستخدم أن يكون على دراية تامة بالمصطلحات الموضوعية وكيفية استخدامها في النصوص الإعلامية، علماً أنه يتيح استخدام الروابط البوليانية (و، أو) التي تساعد في الربط بين الكلمات. والجدير ذكره أنّ نتائج البحث تتضمن تقارير نصية وملفات صوتية في الوقت ذاته وترتب إما حسب تاريخها أو حسب درجة

ارتباطها بالموضوع. وتأتي إمكانية توسيع نتائج البحث في الملفات الصوتية والفيديو من خلال النقر على "روابط أخرى من BBCArabic.com بالصوت والفيديو". ويشار إلى توفير خيارات متنوعة من المحتوى عند استرجاع المعلومات يتيح للمستخدم فرصة أكبر في اختيار ما يناسبه والوصول للمعلومة الأشمل و الأدق.

- ادخل موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) خدمة البحث في النسخة العربية خلال شهر آذار من عام ٢٠١٢ وبقيت غير فعالة حتى أواخر شهر ايار من العام نفسه. علماً أنها موجودة في النسخات الأخرى. ويعتمد الموقع على البحث بالمضاهاة (Matching). وتُظهر النتائج عنوان المادة الإعلامية وتاريخها ووقت تحميلها في الموقع إضافة إلى الكلمات الأولى من نص المادة الإعلامية الناتجة عن البحث وعنوان الرابط غير فعال أيضاً. ما يتنافى مع معيار نيلسن الذي يفترض عدم إبراز أي عنوان غير قابل للنقر. ولا يمكن الدخول إلى أي مادة مسترجعة إلا من خلال العنوان فقط، حتى أنه لا يمكن التعرف على تطابق المضمون سوى من خلال الدخول إلى كل مادة مسترجعة. ويظهر من خلال البحث في الموقع أن طريقة عرض النتائج مربكة للمستخدم وغير واضحة، ومن الأفضل عرض ملخص عن النتائج لتوفير الوقت والجهد على المستخدم في الدخول إلى كل نتيجة واستعراضها للتأكد من مدى مطابقتها مع ما يطلبه. كما يظهر أيضاً أن محرك البحث في موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) لا يبحث في الملفات الصوتية وملفات الفيديو أو الصور. ما يعني حصر الاسترجاع بالنصوص فقط. لا يمكن الاستفادة من المحتويات المتنوعة التي يوفرها الموقع إلا في حدود وقت محدود بخلاف ما يأكده جاكوب نيلسن في قواعده العشرة حول ضرورة توثيق كل ما ينشر في الموقع. واختلقت المواقع المدروسة في توفير تقنيات البحث ولكنها توافقت على عدم تقديم أي تسهيلات للمستخدم تعينه في تنفيذ بحثه بما في ذلك الإرشادات المرتبطة بكيفية استخدام الروابط البوليانية وحقول البحث.

٣. الخدمات التي تقدمها المواقع

تتشترك المواقع المدروسة فيما بينها بعدد كبير من الخدمات التي توفرها لمستخدميها وتتضمن هذه الخدمات خدمة ال الأخبار المباشرة (RSS)، والخدمات التفاعلية، خدمة الأخبار العاجلة عبر الرسائل القصيرة (SMS) والبريد الإلكتروني إضافة إلى خدمات أخرى. لكن الملفت هو كم الخدمات التي يقدمها موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic). كما تساعد الخدمات التفاعلية في المواقع الإخبارية على جذب المستخدمين، وبناء علاقة تقوم على الثقة والمصداقية بين هذه المواقع وجمهورها. ويمكن اعتبار الخدمات التفاعلية المتاحة في المواقع الإخبارية المدروسة، خدمات يتحول فيها المستخدم إلى مرسل من خلال إتاحة الفرصة بالتعليق أو السؤال والبريد الإلكتروني من الموقع للمتلقي وكذلك إرسال نص إلى مستخدم ثالث. وتشترك جميع المواقع في إجراء استطلاعات الرأي حول الموضوعات الإخبارية التي تستجد على الساحة، وان كان بعضها يستخدم تسمية أخرى غير مناسبة مثل "استفتاء" كموقع بي بي سي عربي (BBC Arabic). كما تحجب المواقع الإلكترونية إمكانية التعليق مباشرة على أخبارها وتقاريرها وهذا ما يوفره عدد كبير من المواقع الأخرى. ومن أهم الخدمات التفاعلية هو ما يربط المواقع بالشبكات الاجتماعية من تويتر (twitter) وفيسبوك (Facebook)، والمدونات (Blogs)، حتى ان سي ان ان تتيح إمكانية التواصل مع أهم وأشهر المدونين. ومن الخدمات التفاعلية في الصفحة نفسها "تجاربكم وقضاياكم"، "مشاركتم بالفيديو"، "مشاركتم بالصور"، "يوميات ومدونات".

- يتميز بي بي سي عربي (BBC Arabic) عن غيره بإتاحة عدد كبير من الخدمات التي تهتم المستخدم وتسهل وصوله إلى الموقع واستخدامه. ومن هذه الخدمات نشير إلى "خدمة الأخبار المباشرة" (RSS)، أخبار بي بي سي باللغة العربية على الهاتف المحمول، حيث يمكن تصفح الموقع الإلكتروني لبي بي سي على الهاتف، والاطلاع على آخر الأخبار في المكان والزمان والشكل الذي يفضله المستخدم بالصوت والصورة على الهاتف المحمول، والحصول "خدمة الأخبار العاجلة" من بي بي سي بالعربية عن طريق الرسائل القصيرة (SMS) باللغتين العربية والإنكليزية، وهذه الخدمة متوفرة الآن في عدد من كبر من البلدان العربية وغير مجانية، لكنها غير متوفرة في لبنان. خدمة "البودكاست" (Podcast)، التي تمكن المستخدم من استقبال أحدث حلقات برنامج معين بشكل آني، والاستماع لبرامج إذاعة بي بي سي في أي وقت وأي مكان. وهذه الخدمة تربط المستخدم بجميع المؤسسات التابعة لبي بي سي. أما "ناقل أخبار البي بي سي"، الذي يمكن من خلاله من نقل المواد المنشورة على موقع بي بي سي بالعربية، بما في ذلك ملفات الفيديو والملفات الصوتية، لتعرض في الموقع أو المدونة الخاصة بالمستخدم، وهذه الخدمة مفيدة ومهمة لأصحاب المدونات والمواقع الشخصية لعرض موضوعات هامة من دون مقابل.

ويمتاز موقع بي بي سي بالعربية بـ "تعليم اللغة الإنجليزية"، وتوفر "مزيد من الأخبار عن مواقع إخبارية أخرى"، إضافة إلى "رابط لمواقع الصحف البريطانية الشهيرة".

ويتيح موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) الفرصة أمام المستخدمين بالمساهمة على الموقع وعلى إذاعة وتلفزيون بي بي سي، مجموعة كبيرة من الخدمات التفاعلية عن طريق إرسال مقاطع صوتية وفيديو وصور

- فوتوغرافية وتحميلها، كذلك منتديات الحوار على صفحات "شارك برأيك"، وإمكانية المشاركة في برامج ال بي بي سي التلفزيونية التفاعلية مثل "نقطة حوار" و"بي بي سي إكسترا"، وتكون المشاركة اما من خلال الاجابة عن الاسئلة المطروحة او في الحوار بالصوت والصورة او عن طريق الاتصال او SMS. ولا يوفر موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) أي مساحات إعلانية بل يعتمد على مصادر تمويلية أخرى. اما موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) فيقوم بتقديم خدمة "الأخبار المباشرة" (RSS) التي تجعل المستخدم قادراً على متابعة آخر الأخبار والتطورات من دون الرجوع إلى تصفح الموقع. وبذلك توفر الجهد والوقت على المستخدم في الوصول الى المواضيع التي تهتمه. و"خدمات الهاتف المحمول"، و"الأخبار العاجلة" عبر الرسائل القصيرة (SMS) والبريد الإلكتروني، "خدمة آخر خبر" عن طريق البريد الإلكتروني ومجموعة من الخدمات التفاعلية التي تربط الموقع بالشبكات الاجتماعية من تويتر (Twitter) و فايسبوك (Facebook) والمدونات (Blogs) وإمكانية التواصل مع أهم وأشهر المدونين. كما بإمكان الجميع المشاركة في الموقع من خلال طرح أفكارهم والتعليق عليها، وخدمة " ما رأيك" وهي عبارة عن استطلاع للرأي أو استفتاء للجمهور. وتعتبر الخدمات الإعلانية مصدراً مهماً لتمويل الموقع، فهي متوفرة لدى في أعلى الصفحة الرئيسية وأسفلها وعلى يسارها وفي الصفحات الداخلية الأخرى.

٤. ارتباط المواقع الإخبارية بالوسائل الإعلامية المنتمية إليها

بالنسبة لارتباط المواقع الإخبارية الناشئة باللغة العربية بالوسائل الإعلامية المنتمية إليها لناحية المحتوى ولناحية مصادر المعلومات فيظهر أن المواقع عينة الدراسة أستفادت من اسم المؤسسات الإعلامية التي تنتمي إليها لدى الجمهور العربي. كما تستفيد الفضائيات بشكل اكبر من وجود الموقع الإلكتروني لها الذي يقدم نسخة من كل برامجها ويأرشفها، هذا بالإضافة إلى الترويج للبرامج قبل وأثناء عرضها على الفضائية، كما ينشر كل الأخبار الخاصة بها. وتقدم هذه المواقع خدمة البث الحي للفضائيات التابعة لها فتوصلها من خلال هذه الخدمة للمستفيد في اي وقت واي مكان.

- يؤمن موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) خدمة الدخول ومشاهدة برامج واخبار قناة بي بي سي عربي على انترنت مباشرة من خلال ايقونة " تلفزيون مباشر" والاستماع مباشرة ل راديو بي بي سي العربية من خلال ايقونة "راديو مباشر". كما يؤمن إمكانية متابعة برامج قناة بي بي سي بالعربية من خلال صفحة "اذاعة وتلفزيون"، إضافة الى موضوع كل برنامج ومعلومات عنه، وتخصص قناة ال بي بي سي عربي ضمن فترتها الصباحية فقرة لتسليط الضوء على اهم ما جاء من تقارير على الموقع وما ينفرد به الموقع. فنرى ان الموقع مرتبط بمؤسسة بي بي سي من خلال عرضه للنشرات الاخبارية التي يبثها كل من قناة بي بي سي وراديو بي بي سي، إضافة الى البث الحي للبرامج، وهو بذلك وسيلة رديفة لنقل الخبر.
- تروج قناة ال سي ان ان لموقعها الإخباري على انترنت من خلال برامجها التلفزيونية بشكل دائم، ويمكن الدخول من خلال الموقع إلى CNN International TV – CNN US TV ويعرض رزنامة ومواعيد بث البرامج في القناة وتعريف عن كل برنامج غير أن خدمة البث الحي والمباشر غير متوفرة في الموقع. وفي الخلاصة يستنتج أن المواقع المدروسة تعاني بعض العيوب الواضحة من ضمنها غياب خدمة البحث المتقدم والبحث بالصور وعدم الاهتمام بتوصيل المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة لدى موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic). كما تختلف النسخ العربية للمواقع التابعة لمؤسسات اعلامية غير عربية عن النسخ الانكليزية لناحية القصور في استخدام التكنولوجيا الحديثة والقصور في استخدام الوسائط المتعددة وتقديم الخدمات. ويرى لدى موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) الفروقات الواضحة بين النسخات حيث نجد أن الطبعة الانكليزية أكثر تفصيلاً، من حيث عدد الأبواب والأقسام المصنفة حسب الموضوعات أو المناطق (شرق الأوسط، إفريقيا، العالم...)، الخدمات المقدمة كخدمة البحث، أخبار الطقس، CNN TV، وغيرها من الخدمات. أما بخصوص المميزات التي ينفرد بها كل موقع، فتعمل بي بي سي بالعربية على تأمين سياسة خاصة لتسهيل استخدام ووصول ذوي الاحتياجات الخاصة للموقع، فهي تتأكد من أن وسائطها متاحة بسهولة لهم، سواء كانوا يعانون من إعاقة بصرية أو سمعية أو حركية أو ذهنية، و توفر بي بي سي روابط لمواقع اخبارية اخرى. كما يقدم موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) تقرير موجز لأهم ما ورد في الصحف العربية والعالمية.

٣. مصادر المعلومات

أرتأت الدراسة تقسيم مصادر معلومات المواد الإعلامية إلى ستة أقسام وهي وكالات دولية، مراسلون، مصادر مختلفة، المؤسسة الإعلامية نفسها، من دون مصدر و صحف، واختلقت طرق الإشارة إلى مصادر المعلومات بين موقع وآخر، ويشير الموقعين إلى مصادرهما داخل النص خلافاً لما يعتمده البعض لناحية الإشارة بشكل واضح إلى مصادر معلوماتهم في نهاية كل مادة إعلامية.

تركزت مصادر معلومات موقع بي بي سي عربي (BBC Arabic) على المصادر المختلفة فيظهر جلياً اعتماد الموقع على المعلومات الواردة من أكثر مصدر (الوكالات، المراسلون، مؤسسات إعلامية مختلفة، راديو وتلفزيون ال BBC، الصحف، ناشطون، مواقع التواصل الاجتماعي ...) ولا يشار إلى المصدر في بداية الخبر أو في نهايته بل سيتطلب

الوصول إليه قراءة المادة الإعلامية المنشورة بأكملها لأن المصادر المأخوذة منها موجودة داخل النص، وعادة ما تكون مختلفة ومتنوعة. ورغم أن المواد الإعلامية التي تأتي من مصادر متعددة لا تشير صراحة إلى المصدر الأساس للخبر إلا أنها أكثر غنى بالمعلومات وتحيط بالموضوع من كافة جوانبه. وتلحظ الدراسة من خلال الجداول السابقة الاستخدام الضئيل للصحف كمصدر للمعلومات.

- تركزت مصادر معلومات موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic) على المراسلين ويشير الى ان الموقع ينسب كل المواد الاعلامية الى نفسه وحتى انه في الكثير من الاحيان يذكر اسم المراسل او محرر الخبر، لذا ينذر وجود اي مادة اعلامية مصدرها وكالات او مؤسسات اعلامية اخرى أو من دون مصدر، إذ أنه يعتمد على شبكة من المراسلين الصحفيين المنتشرين في مواقع الأحداث بمختلف أنحاء العالم بشكل واضح في اغلب موادها الإعلامية. وهذا يدل على المهنية العالية المتبعة في ممارسة العمل الاعلامي والاكتفاء الذاتي للموقع في الحصول على المعلومة ويوضح لنا حقيقة استغناء الموقع عن اشتراكات بالوكالات العالمية. كما يخصص الموقع يومياً جزءاً بسيطاً للأخبار التي مصدرها الصحف. ويستنتج من خلال الإطلاع على الموقع أن هذه الأخبار هي ابرز ما جاء في الصحف العالمية وصفح العالم العربي.

٤. تقسيم المواد الإعلامية موضوعياً

- توضح الرسوم البيانية للجدول رقم (٢) والجدول رقم (٢١) والجدول رقم (٢٢) للمواقع المدروسة تقارب النسب بين المواد الإعلامية المتعلقة بأخبار "الشرق الاوسط" و المواد الاعلامية المتعلقة بأخبار "العالم" لناحية العدد في بي بي سي عربي (BBC Arabic)، ويبدو أن الموقع لا يولي اهتماماً أكبر للمواضيع المرتبطة بالشرق الاوسط علماً أنه موجه إلى المستخدمين فيها. في حين أن عدد المواد المنشورة في الموقع ضمن "المنوعات" اعلى من المواد المنشورة الاخبار الاقتصادية والرياضية.
- برزت المواد الإعلامية المتعلقة بقضايا الشرق الاوسط على موقع سي ان ان بالعربية (CNN Arabic)، وبعدها المنوعات والاخبار العالمية، وتتفاوت النسب بين يوم وآخر في الاقتصاد والرياضة. ويدل هذا على أن الموقع يركز على القضايا التي تهم الجمهور العربي أكثر من القضايا العالمية.

٥. تحليل ومناقشة مدى تحقق فروض الدراسة

- تشير الدراسات الحديثة أن المواقع الإخبارية باللغة العربية تعاني العديد من المعوقات، بدءاً من التصفح مروراً بالبحث عن المعلومات الرجعة وأسلوب عرض المادة الإعلامية، وانتهاءً بتصنيفها للمحتوى وتبويبه. تبين من خلال نتائج الدراسة ومن خلال تفحص مدى قوة وعمق قابلية الاستخدام في المواقع الإخبارية موضوع الدراسة أنها تلتزم بشكل كبير بالمعايير الخاصة بقابلية الاستخدام لناحية الشكل والتصميم أي المظهر العام للموقع بكافة جوانبه من الألوان والانماط المستخدمة، الى العناوين واشكال الخطوط وأحجامها. وبالرغم من عدم توافق بعض العناصر مع ما يقترحه الخبراء من قواعد للمظهر العام للموقع إلا أن المواقع المدروسة بدت واضحة وسهلة الاستخدام. في حين تعاني هذه المواقع من صعوبات في البحث عن المعلومات واسترجاعها. فهي لا تتيح خيارات متعددة للبحث مما يعيق استرجاع المعلومات. حتى أن سي ان ان بالعربية قد ادخلت خدمة البحث حديثاً الى موقعها. ويظهر الخلل في التصنيف لدى المواقع المشمولة في الدراسة لناحية عدم التزامها بأسس واضحة ومفهومة في التصنيف وعدم اعتمادها على منهجية معينة وموحدة في كافة أقسام الموقع.
 - تقصير المواقع الإخبارية العربية في إستغلال إمكانات شبكة إنترنت لجهة الخدمات الإعلامية المتنوعة التي يمكن توفيرها من خلالها. لم يتحقق هذا الفرض فلوحظ من خلال الدراسة اهتمام المواقع الإخبارية موضوع الدراسة بالتقنيات الحديثة وخير دليل التحديث الدائم للمواقع وإعادة التصميم لها. فمن خلال المتابعة الدائمة للمواقع المشمولة بالدراسة، وخلال فترة الدراسة يتبين لنا التحديث الدائم للمواقع عن طريق ادخال خدمات وأقسام جديدة الى المواقع. فمثلاً، قام مصمم موقع سي ان ان بالعربية بإدخال خدمة البحث الى موقع وتفعيلها. كما أعاد بي بي سي (BBC Arabic) تصميم مواقعه خلال سنوات سابقة بما يتماشى مع معايير "قابلية الاستخدام". لكن يمكن ان نقول ان هذا الفرض قد تحقق في نواحي أخرى. فالفروقات التي تظهر بشكل واضح بين النسخ العربية مقارنةً بالنسخ باللغات الأخرى التي توفرها المواقع الاخبارية الناشرة باللغة العربية والتابعة لمؤسسات اعلامية غير عربية لناحية الخدمات وطرق عرض المعلومات يظهر التقصير في استغلال إمكانات شبكة إنترنت في النسخ العربية، وضعف الاهتمام بها.
 - عدم الإستفادة من مفهوم "تلاقي وسائل الإعلام" (Media convergence) وإهمال الربط بين المواقع الإخبارية العربية والشبكات الإعلامية التي تحتويها.
- تحقق هذا الفرض حيث لوحظ من خلال دراسة المواقع الإخبارية التابعة لمؤسسات إعلامية تمتلك وسائل أخرى تأثر المواقع الإخبارية بطبيعة الوسيلة المنشأة لها من ناحية المحتوى والتعامل والتعاون بينهم، ومن حيث التزام المواقع الإخبارية بالترويج للمؤسسات الإعلامية الأخرى وعرض مقتطفات من برامجها وربط المستفيد بها، وتقديم البث الحي للبرامج.
- لكن لا شك ان المواقع المدروسة استفادت من اسم المؤسسة الاعلامية التي تنتمي اليها في كسب ثقة جمهورها بالرغم من ميزاتها او عيوبه

سابعاً: التوصيات

لم يعد تفوق موقع معين محصوراً على جمال تصميمه، ولم تعد الأهمية في امتلاك موقع يصعب استخدامه ولا يعكس اهتمامات واحتياجات المستخدمين منه إما لصعوبة الوصول إلى مصادر المعلومات به، أو لأن محتوياته لا تتلاءم مع متطلباتهم. بل بات الجزء الأهم لنجاح أي موقع يكمن في مدى قابلية وسهولة استخدامه. ولتحقيق ذلك لا بدّ من توافر عدد من المعايير التي تجعل من استخدام الموقع أمراً سهلاً كالألوان والخطوط والتقنيات المستخدمة في تصميم الموقع.

ومن هنا نستنتج ضرورة الاهتمام بموضوع "قابلية الاستخدام" (Usability) التي تنظر بعين الاعتبار إلى حاجات المستخدمين وإمكانياتهم في كل مرحلة من مراحل إنشاء الموقع بما في ذلك التصميم، التطوير أو إعادة التصميم. ونظراً للحائل من المواقع التي تقدم خدمات إخبارية والتنافس الكبير بينهم، لا بدّ للمواقع الإخبارية ان تهتم بشكل أكبر بموضوع قابلية الاستخدام وتعييره الأولوية. فالإهتمام بـ "قابلية الاستخدام" وتوظيف الطاقات لدراسة حاجات المستخدمين من الموقع والمعوقات التي تحول دون تصفحهم له واستخدامه، سيحسن من أداء الموقع بشكل كبير. وقد أجرى "جاكوب نيلسن" (٢٠٠٨) دراسة على عدد من المواقع التي استثمرت جزء من ميزانيتها لتطوير موقعها في "قابلية الاستخدام"، ووجد أن:

- متوسط نسبية المبيعات ارتفع إلى ١٠٠٪.
- متوسط نسبة عدد الزوار ارتفع إلى ١٥٠٪.
- إنتاجية الزائر ارتفعت بنسبة تصل إلى ١٦١٪.
- استخدام خصائص معينة في الموقع ارتفع إلى ٢٠٢٪.

وهذا ما يوضح ضرورة الأهتمام والإلتفات الى نظرية "قابلية الاستخدام" الذي سيعود بفائدة كبيرة على الموقع، وعلى المستخدم في الوقت نفسه.

ولا يمكن حصر قابلية الاستخدام بالخطوط والألوان والروابط وغيرها من العناصر فقط، فالبنسبة للمواقع الإخبارية لا بدّ من الأهتمام بعدة عناصر إضافية، فعند البحث عن المواقع الإخبارية في محركات البحث قد يصادف المستخدم مئات المواقع الإخبارية الخلابة لناحية الشكل لكن يصعب تصفحها أو البحث فيها واسترجاع ما قد يرغب في تصفحه. ما يجعله يترك الموقع ولا يعود لزيارته مرة أخرى. فتعتبر خدمة البحث والاسترجاع من أهم الخدمات التي يجب أن تتوفر في المواقع الالكترونية الإخبارية، لأنها جزء أساسي من قابلية الاستخدام، وفي السياق نفسه يعتبر تصنيف المواد الإعلامية بطريقة منطقية وموحدة في جميع صفحات الموقع وفق معايير التصنيف العالمية من العناصر المهمة التي يجب أن تتوفر في المواقع الالكترونية الإخبارية. لأن اي تصنيف غير ممنهج يعيق تصفح الموقع ويأخر المستخدم من تحقيق الأهداف المبتغاة من زيارته للموقع.

فالتحدي الأكبر بالنسبة لمصممي المواقع يكمن في جعلها سهلة الاستخدام لأنها صممت في الأساس لتلبية احتياجات المستخدمين منها.

وفيما يلي تعرض الدراسة عدداً من الخطوط الإرشادية التي اقترحها الخبراء والباحثون في موضوع تصميم مواقع الويب من Normang Jacob Nielsen وغيرهما والتي يجب الإلتزام بها. وبعد الاطلاع ومراجعة القواعد والمعايير التي توصلت إليها الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع نفسه يمكن الاستفادة من عدد منها وملاءمتها مع هذه الدراسة واعتمادها كقواعد ومعايير مقترحة لتقييم المواقع الإخبارية الناشرة باللغة العربية لناحية "قابلية الاستخدام" وهي كالتالي:

أولاً: لناحية المظهر العام للموقع

١. استخدام عناوين واضحة وبارزة بلون غامق، مناسبة وذات مغزى، تفسيرية وسهلة الاستخدام.
٢. التأكد من أن العناوين الرئيسية تنقل بوضوح الغرض من الصفحة للمستخدم .
٣. جعل جميع العناوين عبارة عن روابط الى نص المادة الاعلامية.
٤. أن تكون الأنماط والألوان متنسقة ومريحة للنظر ضمن خلفية تتناسب مع لون النص والتمسك بخلفيات واضحة، خصوصاً وراء النصوص، ويجب تجنب الخلفيات المزدحمة والمشوشة، ومن الأفضل ان تكون بيضاء اللون او زرقاء.
٥. استخدام خط واضح وكبير مريح وقابل للقراءة بدون جهد، والحد من الخطوط الصغيرة التي لا تقرأ، ويفضل بعض الخبراء ان يتراوح حجم الحرف ما بين ١٢ او ١٤، مع تجنب الخطوط السوداء الغامقة والحروف المائلة لغير العناوين.
٦. عدم استخدام أكثر من نوعين من الخطوط في كل صفحة (أو ٣ إذا نص خاص مثل لغات البرمجة)، وعدم استخدام أحجام الخطوط المطلقة.
٧. يجب ان يتلائم التصميم مع القارئ، وذلك باستخدام اشكال الحروف الشائعة في معظم انظمة الكومبيوتر.
٨. استخدام الهوامش كفاصل للمساعدة في عملية القراءة، وكوسيلة بنائية وتنظيمية للنص.
٩. عدم استخدام الإطارات (frames).
١٠. إدراج اسم الموقع على جميع الصفحات

ثانياً: لناحية كفاءة الصفحة الرئيسية

١. تصميم الصفحة الرئيسية بشكل أن تكون مختلفة عن جميع الصفحات الأخرى من الموقع، لأنها تخلق انطباعاً جيداً عن الموقع وتشجع على استكشافه.
٢. إمكانية العودة دائماً للصفحة الرئيسية من أي مكان في الموقع.
٣. ربط شعار الموقع بالصفحة الرئيسية، لأن الغالبية العظمى من المستخدمين يتوقعون أن يكون الشعار مرتبطاً بالموقع لذا ليس من الجيد فعل ما لا يتوقعه المستخدمون.
٤. أن يكون شعار الموقع في حجم معقول ومكان ملحوظ وأن يكون أكثر وضوحاً من العناصر حوله، وعادةً يتوقع أن يكون في الزاوية اليسرى العليا للغات التي تقرأ من اليسار إلى اليمين، اذاً في الزاوية اليمنى العليا للنصوص التي تقرأ باللغة العربية، كما ينبغي أن يكون الشعار في الصفحة الرئيسية أكبر وأكثر بروزاً من الشعار على صفحاتها الداخلية.
- سرعة في التحميل حيث يكون وقت التحميل، اثنان على الأكثر، وان لا تكون الصفحة اكبر من 85 kb لناحية الحجم. بالإضافة إلى عرض المقاطع المصورة بتقنيات عالية وأمكانية تشغيلها في أكثر من برنامج.
٥. تجنب استخدام ملفات الفيديو والصوت الإضافية وتقنيات ال flash على الصفحة الرئيسية لأنها تبطأ التحميل.
٦. تجنب العناصر الوامضة والمتحركة، فالإعلانات الكبيرة والعناصر المتحركة تشتت انتباه المستخدم وتميل إلى إبطاء حركة المستخدم في بحثه عن المعلومات، وإلى إبطاء سرعة الصفحة.

ثالثاً: لناحية سهولة الاستخدام والتصفح

١. نظام الملاحة واضح وبسيط، ثابت في جميع أنحاء الموقع، وكل الصفحات متناسقة ولها نفس الشكل، ووفقاً لخبير قابلية الاستخدام جاكوب نيلسن، وينبغي أن يكون النظام قادر على الإجابة عن الأسئلة الثلاثة التالي: أين أنا؟ أين سأصبح؟ أين أستطيع أن أذهب؟
٢. عدم استخدام النص المتحرك (scrolling test)
٣. تقسيم التقارير الطويلة في صفحات متعددة .
٤. تنظيم صفحات التقارير الطويلة إلى أجزاء منطقية
٥. عدم إجبار المستخدمين على التمرير أفقياً (scroll horizontal)
٦. تصميم الصفحات بشكل ان تكون مقروءة في جميع الاجهزة والشاشات
٧. يجب أن يشكل محتوى الصفحة أكثر من ٥٠ إلى ٨٠٪ من الصفحة بما في ذلك الإعلانات وترك ٢٠٪ من الصفحة فارغ.
٨. ضرورة وجود فهرس أو جدول محتويات للموقع.
٩. وضع اللائحة (menu) ومجموعة الخدمات أعلى وأسفل الصفحة بدلاً من الجانب الأيمن أو الأيسر لتسهيل عملية تصفح الموقع.
١٠. التأكد من ان أسماء الايقونات (Icons) ذات صلة بالموضوع (أي "الرئيسية" تؤدي إلى الصفحة الرئيسية للموقع في جميع الحالات)
١١. تنظيم المواد الإعلامية من خلال الأساليب المتبعة في تصميم وعرض محتويات الموقع، الأيقونات، البنية التقنية.

رابعاً: لناحية جودة الكتابة

١. استخدام لغة بسيطة وواضحة، وكذلك الملاحة وتحديد آليات التوجه لدعم الوصول إلى المحتوى والتصفح.
٢. منح المستخدم قدرًا من التحكم على طريق تقديم عدد من الخيارات في أشكال تقديم المعلومة
٣. أن يتحدث الموقع بالمفردات والمفاهيم واللغة التي يألفها المستخدم بدلاً من استخدام مصطلحات بعيدة عنه. أيضاً استخدام كل ما هو مألوف له في العالم الحقيقي وتنظيم المعلومات بشكل منطقي وطبيعي.
٤. خلو الموقع من الأخطاء الإملائية والأخطاء المطبعية.
٥. إتباع الأشكال الموحدة والمألوفة، من خلال التوحيد وتقنين استخدام المصطلحات والوظائف وأسلوب العمل والأماكن.

خامساً: لناحية الروابط

١. لابد من أن تكون الروابط متناسقة، واضحة، وذات صلة بالموضوع، كما يتم تذييلها وتوحيد لونها.
٢. تضمين نفس الروابط الهيكلية في كل صفحة.
٣. تمييز الروابط التي تمت زيارتها مسبقاً حتى يستطيع المستخدم معرفة أن كان هذا الرابط قد زاره من قبل أم لا وذلك عن طريق تغيير لونها.
٤. عدم إبراز أي نص أو أي كلمة بنفس الطريقة المتبعة للروابط إذا لم تكن قابلة للنقر (أي ليست رابطاً).

سادساً: لناحية واجهة المستخدم وتنوع خيارات المحتوى في المواقع الإخبارية الإلكترونية

١. تنوع المحتوى في المواقع من خلال الوسائط المتعددة (نص، ملفات صوتي، مقاطع فيديو).
٢. وجود سمات وصفية (caption) لجميع الصور ومقاطع الصوت والفيديو وملخصاً عن النصوص السمعية والبصرية.
٣. ضرورة توفر معلومات عن المؤسسة التي ينتمي إليها الموقع في مكان واحد ومميز وواضح للمستخدمين، وتوافر أوامر المساعدة وقوائم التصميم أي ان تكون تعليمات استخدام الموقع واضحة ومرئية وسهل استرجاعها وقت الحاجة إليها، مثل من نحن، امكانيات الاستخدام، شروط الاستخدام، مركز المساعدة، خريطة الموقع، اتصل بنا...

سابعاً: لناحية خدمة البحث

١. ضرورة توفير خدمة البحث على الصفحة الرئيسية للموقع على ان تكون هذه الخانة موجودة في أعلى الزاوية اليمنى من الصفحة الرئيسية في النسخات الاجنبية أي في أعلى الزاوية اليسرى في النسخة العربية.
٢. توفير خدمة البحث المتقدم إضافة الى البحث البسيط.
٣. ان يوفر محرك بحث آلية التدقيق الإملائي ويبحث عن صيغ الجمع والمرادفات.
٤. إتاحة فرصة الاختيار امام المستخدم في ترتيب النتائج حسب أهميتها لنواحي ارتباطها الموضوعي، تاريخها، ونوعها.

ومن أجل قياس درجة قوة وضعف العناصر المقيمة في المواقع الإلكترونية الإخبارية اعتمدت الدراسة على تقسيم المعايير المقترحة لتقييم المواقع الإخبارية وفق أهميتها وضرورتها لناحية "قابلية الاستخدام" على نسق الجدول الذي وضعه نيلسن في هذا الصدد "تصنيف قوة قابلية الاستخدام وعمقها" وتفترض الدراسة جدولاً من ٣ إلى ٣ لقياس مدى تطبيق القواعد التي حددها كل من نيلسن، نورمان، شنيدرمان، سبول وغيرهم من الخبراء والتي توصلت لها خلاصة هذه الدراسة... ويحدد في الجدول قيمة معينة لكل مقياس وهي على النحو الآتي:

١: معايير أساسية لا يمكن العمل بالموقع من دونها.

٢: معايير تجميلية.

٣: معايير غير ضرورية يمكن العمل من دونها.

وفيما يلي نستعرض المعايير المقترحة حسب أهميتها في "قابلية الاستخدام" في المواقع الإخبارية على شكل جدول:

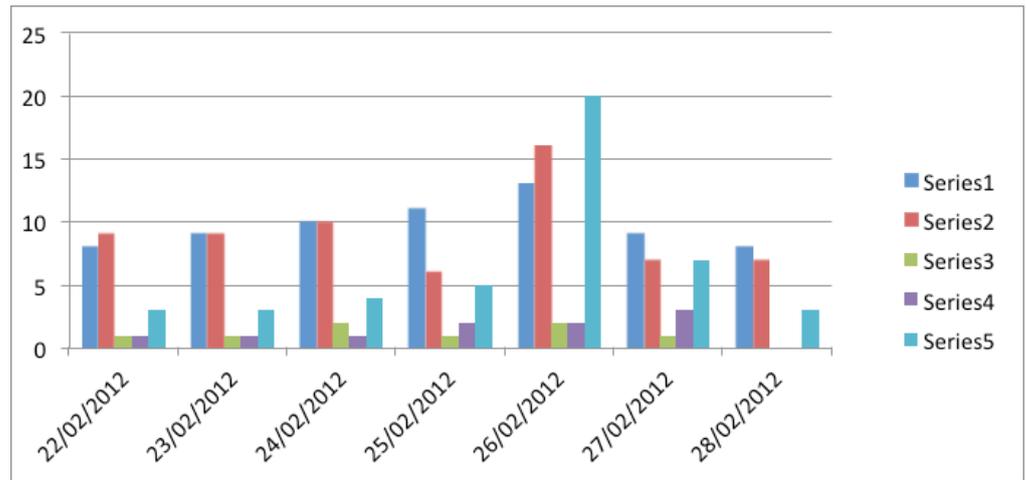
معايير أساسية لا يمكن العمل بالموقع من دونها	معايير تجميلية فقط	معايير غير ضرورية يمكن العمل من دونها
١		عناوين واضحة وتفسيرية بألوان بارزة
١		خطوط واضحة وكبيرة
	٢	تناسق الأنماط والألوان
	٢	خلفيات تتناسب مع لون النص
	٢	تناسق الصفحات لناحية الشكل
	٢	شعار الموقع (مكانه وحجمه)
	٢	الوسائط المتعددة والسمات الوصفية المرتبطة بها
١		جودة الكتابة وقربها من لغة المستخدم
١		توافر أوامر المساعدة وقوائم التصميم
١		خريطة الموقع
١		تناسق الروابط وصلتها بالموضوع
٣		تنوع خيارات المحتوى
١		مراعاة مستويات المستخدمين
١		وضوح وبساطة نظام الملاحة
	٢	تنظيم الصفحات وتناسقها
١		سرعة تحميل الصفحات والصور

		١	خدمة البحث
		١	التصنيف المنطقي والممنهج للمواد الإعلامية
		١	خدمات تفاعلية
	٢		الصور
		١	الإشارة إلى مصادر المعلومات في كل مادة إعلامية

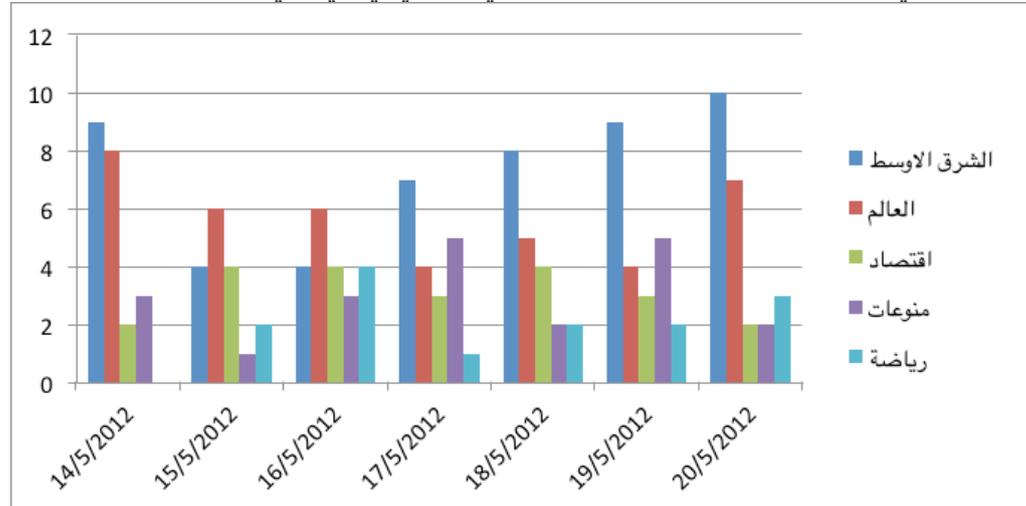
ورغم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فإن موضوع "قابلية الاستخدام" في المواقع الإخبارية الالكترونية وأساليب تقديم المحتوى واسترجاع المعلومات منها مازال يستدعي المزيد من الدراسة والتحليل من قبل الباحثين والمهتمين لمعرفة طريقة التصميم المثلى وكيفية تصنيف المعلومات منطقياً ووفق معايير عالمية لتسهيل الوصول إلى المعلومات.

الملحق الخاص بالرسوم البيانية

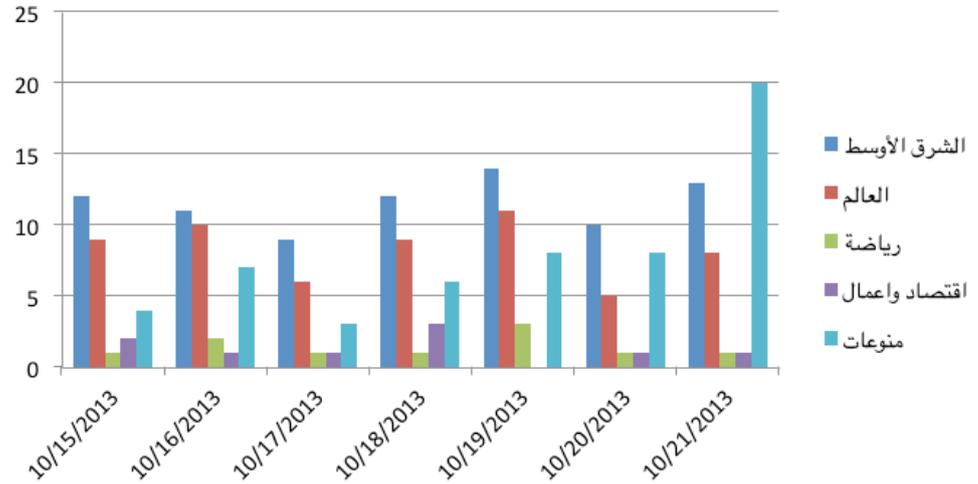
الرسم البياني رقم (١): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع بي بي سي العربية حسب الموضوع خلال الفترة من ٢٢ حتى ٢٨ شباط ٢٠١٢



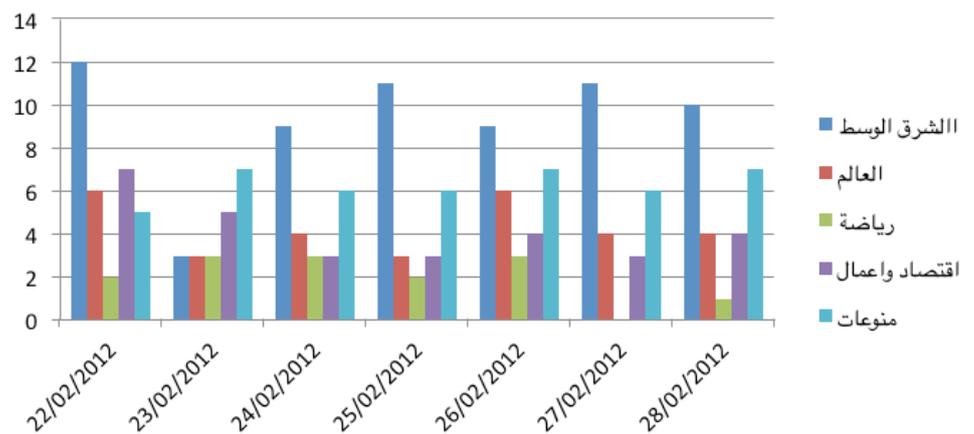
الرسم البياني رقم (٢): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع بي بي سي عربي حسب الموضوع خلال الفترة



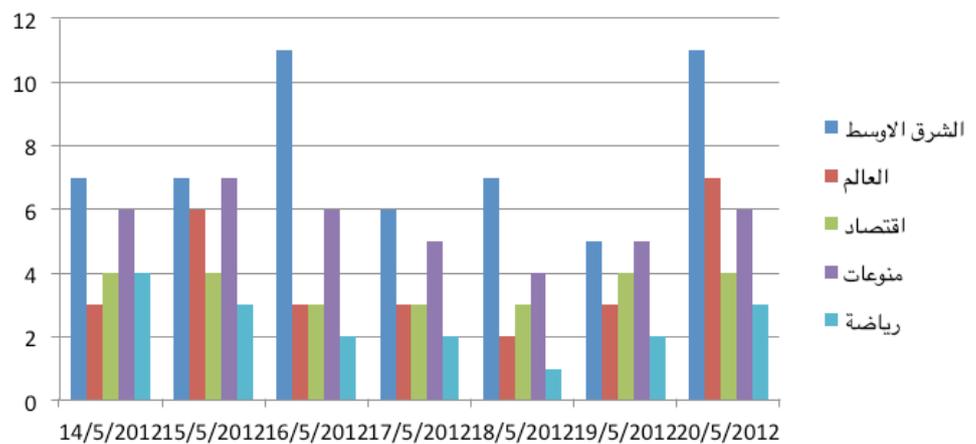
الرسم البياني رقم(٣): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع بي بي سي عربي حسب الموضوع خلال الفترة من ١٥ حتى ٢١ تشرين الاول ٢٠١٣



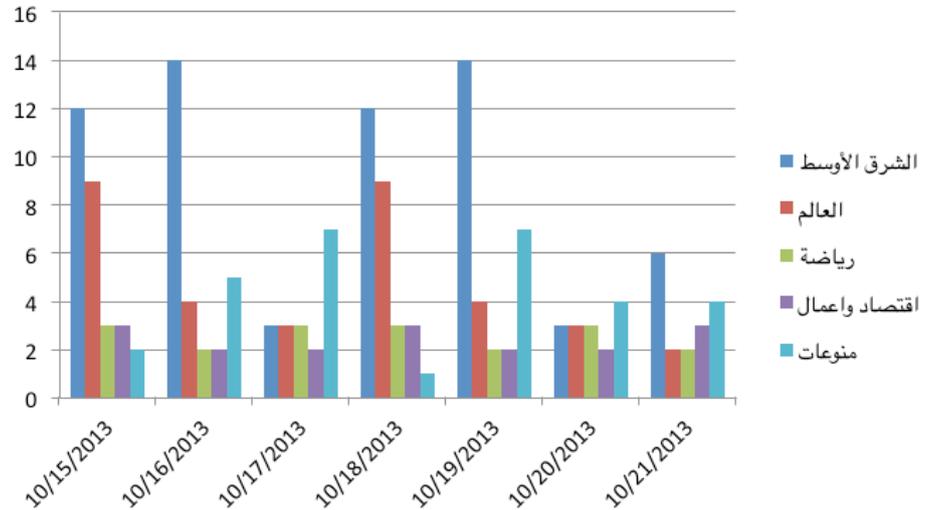
الرسم بياني رقم (٤): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع سي أن أن بالعربية حسب الموضوع خلال الفترة من ٢٢ حتى ٢٨ شباط ٢٠١٢



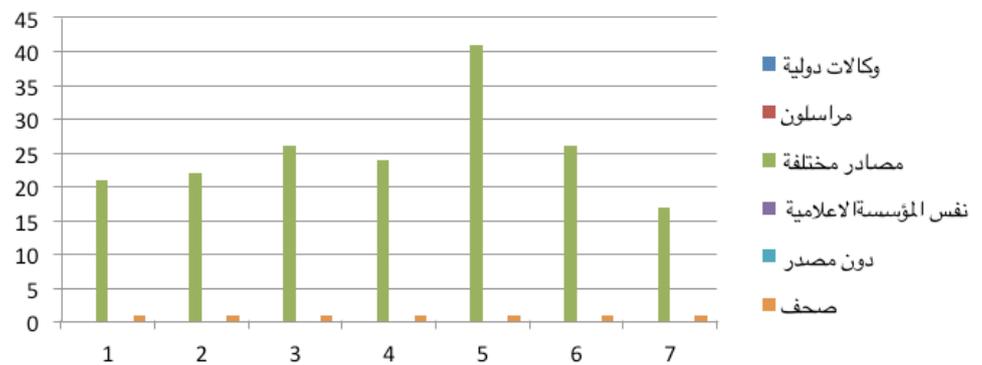
الرسم البياني رقم (٥): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع سي أن أن بالعربية حسب الموضوع خلال الفترة من ١٤ حتى ٢٠ أيار ٢٠١٢



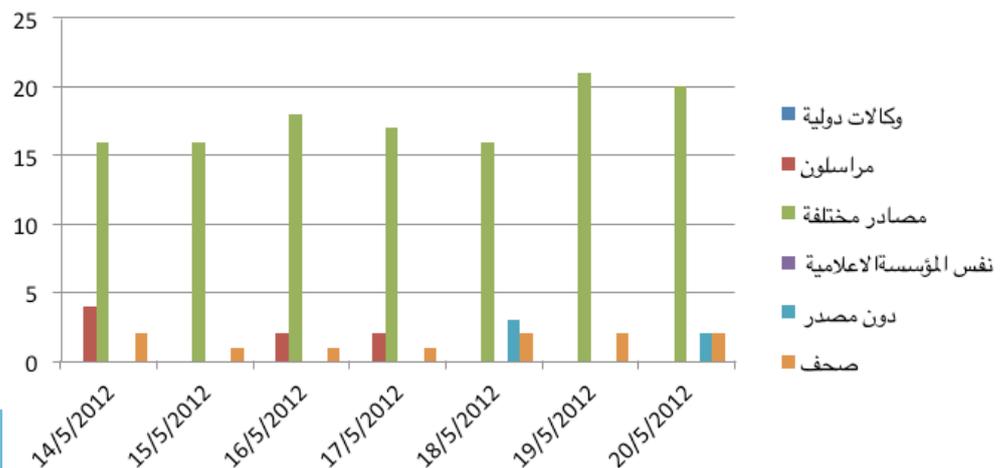
الرسم البياني رقم (٦): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في موقع سي أن أن بالعربية حسب الموضوع خلال الفترة من ١٥ حتى ٢١ تشرين الاول ٢٠١٣



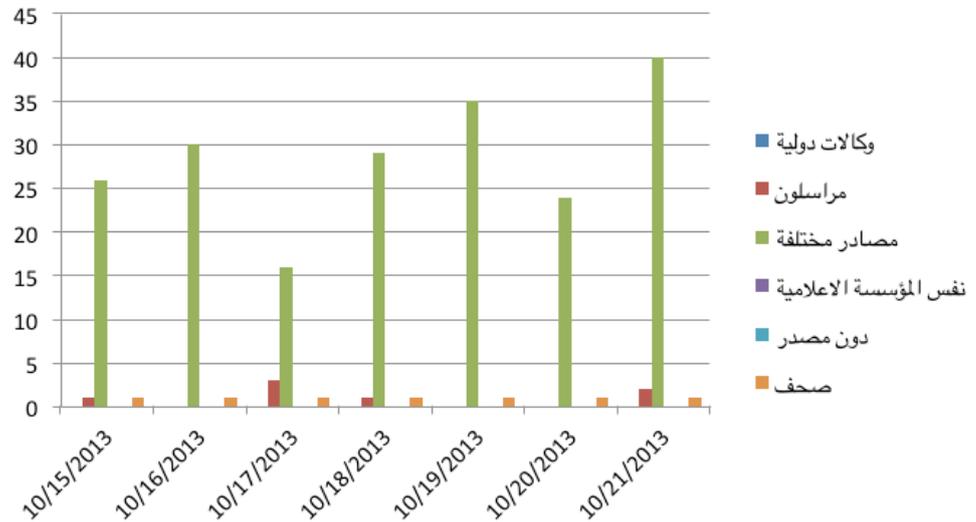
الرسم بياني رقم (٧): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في بي بي سي العربية حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ٢٢ حتى ٢٨ شباط ٢٠١٢



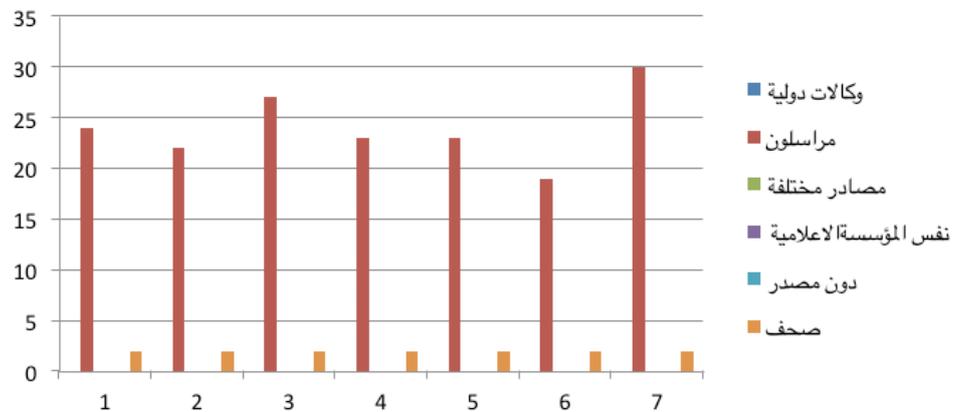
الرسم البياني رقم (٨): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في بي بي سي عربي حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ١٤ حتى ٢٠ أيار ٢٠١٢



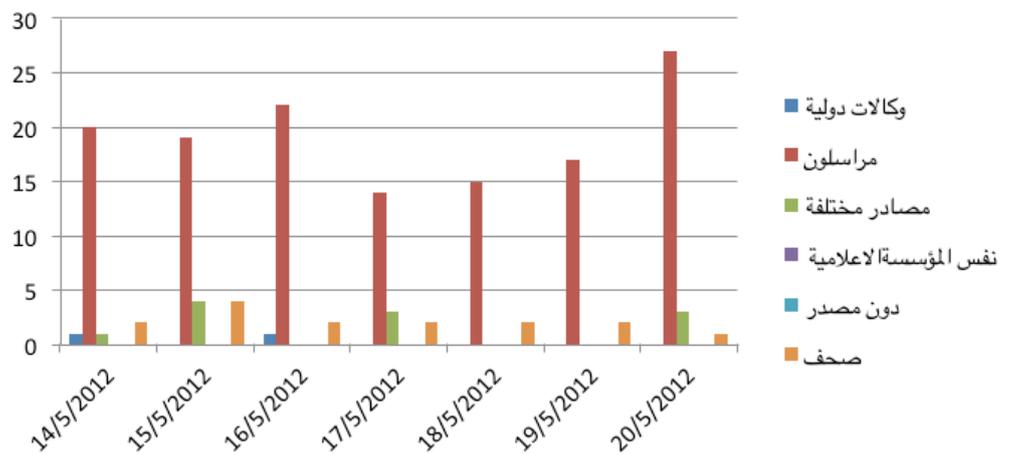
الرسم البياني رقم (٩): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في بي بي سي عربي حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ١٥ حتى ٢١ تشرين الاول ٢٠١٣



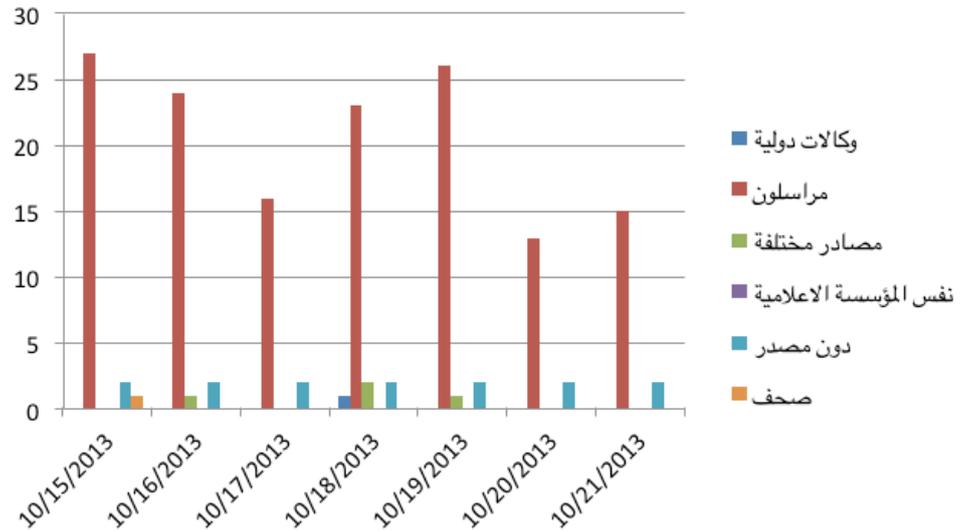
الرسم البياني رقم (١٠): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في سي أن أن بالعربية حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ٢٢ حتى ٢٨ شباط ٢٠١٢



الرسم البياني رقم (١١): تصنيف المواد الاعلامية المنشورة في سي أن أن بالعربية حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ١٤ حتى ٢٠ أيار ٢٠١٢



الرسم البياني رقم (١٢): تصنيف المواد الإعلامية المنشورة في سي أن أن بالعربية حسب مصادر معلوماتها خلال الفترة من ١٥ حتى ٢١ تشرين الأول ٢٠١٣



لائحة المراجع

١. المراجع العربية

١. أبو شرخ، محمد. (٢٠٠٠). الصحافة الإلكترونية العربية على شبكة الانترنت: دراسة تحليلية مقارنة. بحث تكميلي، الجامعة الإسلامية - قسم الصحافة والإعلام، غزة.
٢. بكري، محمد. (٢٠١٢ ب). شبكة سي أن أن العربية - CNN Arabic : شبكات اعلام عربية وعالمية مرئية ومقروءة ومسموعة باللغة العربية. استرجعت في ١٠ كانون الاول ٢٠١١ من "www.langue-arabe.fr/spip.php"
٣. بكري، محمد. (٢٠١٢ ج). شبكة بي بي سي العربية - BBC Arabic : شبكات اعلام عربية وعالمية مرئية ومقروءة ومسموعة باللغة العربية. استرجعت في ١٠ كانون الاول ٢٠١١ من "www.langue-arabe.fr/spip.php"
٤. الرشيد، بشير صالح. (٢٠٠٠). مناهج البحث التربوي، رؤية تطبيقية مبسطة. دار الكتاب الحديث.
٥. طايع، سامي. (٢٠٠٧). مناهج البحث وكتابة المشروع المقترح للبحث. ترجمة سلوى فتحي احمد، القاهرة: جامعة القاهرة - كلية الهندسة - مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث. استرجعت في ٣ شباط ٢٠١٢ من: "www.Pathways.cu.edu.eg"
٦. شريم، رامي. (٢٠٠١). الاعلام الالكتروني العربي، مقارنة نقدية، المجلة التونسية لعلوم الاتصال، ع ٢ - ٢ - ١٠.
٧. شعلان، لبنى. (٢٠١١). موقع اخبار الجزيرة نت وتأثيره في السياسة، الشرق القطرية. استرجعت في ٤ شباط ٢٠١١ من: <http://www.al-sharq.com/ArticleDetails.aspx>
٨. فهمي، نجوى. ع. (١٩٩٨). تجربة الصحافة الالكترونية المصرية والعربية، الواقع وآفاق المستقبل. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع ٤.
٩. فهمي، نجوى. ع. (٢٠٠١). التفاعلية في المواقع الإخبارية العربية على شبكة الانترنت، دراسة تحليلية. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مج ٢، ع ٤.
١٠. اللبان، شريف. (٢٠٠٥). الصحافة الالكترونية: دراسات في التفاعلية وتصميم المواقع. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية
١١. المتولي، امال سعد. (٢٠٠٥). المواقع الالكترونية للفضائيات العربية والصحف الالكترونية والمواقع الاخبارية: دراسة تحليلية مقارنة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
١٢. محمود، عبد الباسط احمد هاشم. (د.ت). التفاعلية في وسائل الاتصال الحديثة: مدخل لدراسة الاتصال التفاعلي. بحث تكميلي. كلية الإعلام - جامعة الميناو، ألمانيا.
١٣. منصور، حسن محمد. (٢٠٠٧). الاعلام العربي في شبكة الانترنت دراسة تحليلية تقويمية لعينة من مواقع وسائل الاعلام العربية على شبكة الانترنت. رسالة دكتوراه. جامعة الأزهر، مصر.
١٤. المهداوي، فارس حسن شكر. (٢٠٠٧). صحافة الإنترنت دراسة تحليلية للصحف الإلكترونية المرتبطة بالفضائيات الإخبارية "العربية". نت نموذجًا. رسالة ماجستير في الاعلام والاتصال مقدمة الى مجلس كلية الاداب والتربية. الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك

المراجع الأجنبية

1. Alexander, A.(2004). Disruptive Technology: Iraq and the Internet in Miller, D .(ed). Tell Me Lies: Propaganda and media Distortion in the Attack on Iraq. London: Pluto Press.
2. Al-Radaideh,Qasem A., Abu-Shanab, Emad , Hamam, Shaima and Abu-Salem, Hani. (2011). Usability Evaluation of Online News Websites: A User Perspective Approach, International Journal of Human and Social Sciences.
3. Bevans, N., Kirakowskib, J. and Maissela, J. (1991). What is Usability?.National Physical Laboratory, DITC, Teddington, Middlesex, TW11 oLW. University College Cork, Department of Applied Psychology, Cork, Ireland, England.
4. Clairmont, Michelle, Dickstein, Ruth, & Mills, Vicki. (2000). Testing for usability in the design of new information gateway. Retrieved on 15/4/2011 from: <http://dizzylibrary.arizona.edu/lib...11ftpaper.html>.
5. Condensed net Glossary. New media. Retrieved on 1/6/2011 from: www.saila.comusageglossary.com.
6. Davis, R. & Owen, D. (1998). New Media and American Politics. New York: Oxford University Press.
7. Definition for New media, High-tech Dictionary. Retrieved on 1/6/2011 from: <http://www.computeruser.comresourcesdictionarydiction.html>.
8. Donaghy, Roger. (2002). Evaluating online newspapers using established web design guidelines. Master's paper was presented to members of the faculty of the school of information and library science from university of North Carolina at Ch. apel Hill in partial fulfillment of the requirements for the degree of master of science in information science.
9. Fidler, Roger. (1997).Mediamorphosis: Understanding New Media, London: Forge Press.
10. Gladeney, Georges A,Shapiro,Ivor, and Castaldo, Joseph. (2007). Online editors rate web news quality criteria. Newspaper research journal, Vol.28, No.1
11. Human Factors International. (2000). 10 usability principles to Guide you through the Web Design Maze. Retrieved on 7/12/2011 from: <http://www.humanfactors.com/library/10tips.asp>.
12. Introduction to usability. Retrieved on 7/12/2011 from: <http://www.usabilityirst.com/intro/index/txl>.
13. ISO. ISO 9241: Ergonomic Requirements for Office Work with Visual Display Terminals. Part11: Guidance on usability (1998). Retrieved on 16/4/2011from: www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm
14. Ivory, M.I. et al.(March-April 2001). Emprically validated web page design metrics.
15. Jones, Steve. (2002). Encyclopedia of new media: An essential reference to communication and technology. North America: sage publications.
16. keeker, Karen. (1997). Improving Web Site Usability and Appeal, MADN Microsoft. Retrieved on 5/7/2011 from: <http://msdn.microsoft.com/library/default.asp?url=/library/enus/dnsiteplan/html/improvingsiteusa.asp>
17. Lester, Paul Martin. California State University. Retrieved on 15/4/2011 from [Http://commfaculty.fullerton.edu/lestercurriculumnewmedia.html](http://commfaculty.fullerton.edu/lestercurriculumnewmedia.html)
18. Levi I, Michael D., Conrad, Frederick G. Usability testing of World Wide Web sites. Retrieved on 13/5/2012 from: http://stats.bls.gov/ore/htm_papers/st960150.htm.
19. Manovich, Lev. (2001). Language of New Media, Cambridge: MIT Press.
20. Mariage, Céline and Vanderdonckt, Jean. A Comparative Usability Study of Electronic Newspapers. Université catholique de Louvain (UCL) - Institut d'Administration et de Gestion (IAG), Belgium.
21. Negroponte, Nicolas. (1995). Being Digital. New York: Knopf.
22. Nielsen, J. (n.d.). Characteristics of usability problems found by heuristic evaluation. Retrieved on 1/2/2011 from http://www.useit.com/papers/heuristic/usability_problems.html.
23. Nielsen, J. (2001). Designing Web usability. Germany: Market + Technik .

24. Nielsen, J. Ten Usability Heuristics. Retrieved on 1/2/2011 from: http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html.
25. Nielsen, J. (1997, May 1). The difference between Web design and GUI design. Retrieved on 1/2/2011 from: <http://www.useit.com/alertbox/9705a.html>.
26. Nielsen, J. (2002, May 12). Top Ten Guidelines for Homepage Usability. Retrieved on 1/2/2011 from: <http://www.useit.com/alertbox/20020512.html>.
27. Nielsen, J. (n.d.). Severity Ratings for Usability Problems. Retrieved on 1/2/2011 from: <http://www.useit.com/papers/heuristic/severityrating.html>
28. Nielsen, J. (n.d.). Technology transfer of Heuristic Evaluation and Usability Inspection. Retrieved on 1/2/2011 from: http://www.useit.com/papers/heuristic/learning_inspection.html
29. Nielsen, J. (2001). 113 Design Guidelines for Home Page Usability. Retrieved on 1/2/2011 from: <http://www.useit.com/homepageusability/guidelines.html>.
30. Omanson, R.C. and A.L. Schwartz. (1997). Usability testing of Web Sites at Ameritech. Retrieved on 13/3/2012 from: <http://www.acm.org/sigchi/web/chigtesting/omansn.htm>
31. Pavlik, John V. (1998). New Media Technology: Cultural and Commercial Perspectives. Boston: Allyn & Vacon.
32. Rusli A. and Kohtieng W., (2008). Usability measurement of Malaysia online news websites. IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security.VOL.8 (No.5).
33. Sherindanc. (1998). Definition of New media. Retrieved on 1/6/2011 from: www.Sherindanc.on.ca
34. Shneiderman, B. (1998). Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
35. Spool, Jared M., Scanlon, T., Snyder, C., Schroeder, W. & DeAngelo, T. (1999). Web site usability: A Designer's Guide. San Francisco, The Morgan Kaufmann Publishers
36. University information services (Georgetown university) Retrieved on 16/4/2011 from: <http://uis.georgetown.edu/departments/eets/dw/GLOSSARY0816.html#U> .
37. Vaki, Elina, Dallas, Costis and Dalla, Christina. (2005) . D18: Usability Guidelines Contract. Critical Publics. Calimera Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resources Deliverable No. 507740.
38. Van Welie, Martijn, Van Der Veer, Gerrit C. and Eliëns, Anton. (1999). Breaking down Usability. Faculty of Computer Science, Vrije Universiteit Amsterdam de Boelelaan , Amsterdam. Retrieved on 19/4/2012 from: www.wielie.com/papers/Iteract99.pdf

ج. مواقع الكترونية:

1. www.alarabiya.net/ , 2/6/2011
2. www.alex.com/siteinfo/webnews.de, 2/5/2011
3. www.bbc.co.uk/arabic/